Niveau(x) d'enseignement : 7 Numéro EDUQ : 9570654
Centre d'intérêt : 872

Bastien, Hélène

Pistes de développement pour l'amélioration du programme de D.E.C. en Techniques de bureau au Collège Bart / par Hélène Bastien. -- [Québec?] : H. Bastien, 1993.
viii, 119 f. ; 28 cm.

Résumé : f. vii-viii. "Rapport d'intervention présenté à l'ENAP en vue de l'obtention de la Maîtrise en administration publique". Bibliogr. : f. 118-119.

Vedette(s)-secondaire(s) : Ecole nationale d'administration publique (Québec)

Descripteur(s) : Techniques administratives * Evaluation de programmes * Programme d'études * Opinion de l'étudiant * Opinion de l'employeur * Marketing * Adéquation études-emploi * Formation professionnelle * Plan de développement * Questionnaire * Statistiques * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de nom : Collège Bart

Identificateur(s) de sujet : Techniques de bureau

Ce rapport d'intervention a comme objectif de réaliser une étude de marché auprès d'employeurs et de techniciennes de bureau ayant étudié au Collège Bart relativement aux améliorations à apporter au programme actuel des techniques de bureau. Il désire également vérifier, auprès de cette clientèle, deux hypothèses de travail afin de se démarquer de la concurrence, soit la spécialisation à l'intérieur du programme et le raccourcissement de la durée du programme. Même si ces hyptohèses ont été rejetées, les données recueillies ont permis de formuler des recommandations pour permettre à ce programme d'avoir un avenir en tant que technique professionnele de l'ordre collégial. Questionnaires à l'annexe C.

ENAP

PISTES DE DÉVELOPPEMENT POUR L'AMÉLIORATON DU PROGRAMME DE D.E.C. EN **TECHNIQUES DE BUREAU** AU COLLÈGE BART

par

Hélène Bastien

Promotion 1988-1992

Temps partiel

RAPPORT D'INTERVENTION PRÉSENTÉ À L'ENAP

EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAÎTRISE

EN ADMINISTRATION PUBLIQUE

Québec

Hiver 1993

95-71634

INT
1342

SOUTENU
Le 1er juin 1993 à Québec

PISTES DE DÉVELOPPEMENT POUR L'AMÉLIORATON DU PROGRAMME DE D.E.C. EN **TECHNIQUES DE BUREAU** AU COLLÈGE BART

par

Hélène Bastien

Promotion 1988-1992

Temps partiel

BIBLIOTHÈQUE
ENAP-MONTRÉAL

RAPPORT D'INTERVENTION PRÉSENTÉ À L'ENAP
EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAÎTRISE
EN ADMINISTRATION PUBLIQUE

Québec

Hiver 1993

REMERCIEMENTS

Pour la réalisation du présent travail, j'ai pu compter sur l'aide et l'appui de plusieurs personnes qu'il m'apparaît essentiel de remercier.

Mes remerciements à ma directrice de projet, Me Renée Dupuis, pour toute l'attention et les encouragements qu'elle a su me prodiguer. Ses conseils m'ont aidée à conserver mon enthousiasme et m'ont guidée et soutenue tout au long de ce travail.

Il me faut également mentionner l'accueil souriant et la disponibilité du personnel de l'ÉNAP pendant tout la durée de mes étude. Des remerciements particuliers s'adressent à Monsieur André Gingras, coordonnateur des projets d'intervention pour ma promotion.

J'aimerais également souligner la grande disponibilité et le soutien de mon directeur général, Monsieur Michel Bellerose, mandant de ce projet d'intervention, et des membres du personnel du Collège Bart qui ont toujours accueilli mes multiples demandes d'information avec le sourire. Je tiens à souligner plus particulièrement l'aide obtenue de Madame Johanne Renauld, adjointe au directeur général, et de Madame Johanne Brochu qui a bien voulu assurer la lecture finale de ce projet afin d'en assurer la qualité linguistique.

Enfin, je m'en voudrais de passer sous silence la patience dont a fait preuve ma famille tout au long de mes études de maîtrise; c'est en grande partie grâce à leur compréhension que je peux aujourd'hui arriver au terme de mes efforts. Merci, David, Charles et Renaude.

AVANT-PROPOS

Le rapport d'intervention de l'ÉNAP est une activité obligatoire de la Maîtrise en administration publique de l'ÉNAP. Il est l'aboutissement d'une démarche faite auprès d'un organisme dans le but d'apporter une solution à un problème de nature administrative. Ce rapport est déposé et accepté par l'École nationale d'administration publique et l'organisme mandataire.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS ii

AVANT-PROPOS iii

TABLE DES MATIÈRES iv

SOMMAIRE vii

1. INTRODUCTION 2

2. DÉFINITION DU PROBLÈME 7
   - 2.1 LA SITUATION GÉNÉRALE 7
   - 2.2 LA SITUATION AU COLLÈGE BART 10
   - 2.3 L'IMPORTANCE DU SUJET 12
   - 2.4 LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE L'ÉTUDE 14

3. LE CADRE CONCEPTUEL 16
   - 3.1 LA REVUE DE LITTÉRATURE 16
   - 3.2 LE MODÈLE DE LA RECHERCHE MARKETING 17
   - 3.3 LES ÉTAPES DU MODÈLE DE LA RECHERCHE MARKETING 18
     - 3.3.1 L'analyse préliminaire 18
     - 3.3.2 La structuration du problème de recherche 19
     - 3.3.3 La structuration de la méthodologie 19
     - 3.3.4 La construction des instruments ou le cadre méthodologique 20
     - 3.3.5 La collecte des données 21
     - 3.3.6 L'analyse et l'interprétation des données 22
     - 3.3.7 Les recommandations 22

4. LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE 24
   - 4.1 L'ÉTUDE DE DOCUMENTS 24
   - 4.2 LA MÉTHODOLOGIE CHOISIE 25
     - 4.2.1 La population choisie 25
     - 4.2.2 Les critères d'échantillonnage 27
     - 4.2.3 La description de l'échantillon 31
   - 4.3 LA CUEILLETTE DES DONNÉES 33
     - 4.3.1 Les entrevues semi-structurées 33
     - 4.3.2 Les entrevues téléphoniques structurées 36

5. L'ANALYSE 39
   - 5.1 INTRODUCTION 39
   - 5.2 LE POINT DE VUE DES EMPLOYEURS 40

5.2.1 Différence secondaire - collégial 40
5.2.2 Différence entre les variantes offertes au Collège Bart ... 42
5.2.3 Critères d'embauche des employeurs 43
5.2.4 Échelle salariale 45
5.2.5 Lacunes identifiées par les employeurs 45
5.2.6 Évaluation, par les employeurs, de la formation reçue au collégial 46
5.2.7 Leur vision du domaine du travail de bureau dans cinq ans... 50
5.3 LE POINT DE VUE DE LA PRÉSIDENTE DE LA FÉDÉRATION DES SECRÉTAIRES PROFESSIONNELLES DU QUÉBEC 51
5.4 LE POINT DE VUE DES ÉTUDIANTES 54
5.4.1 Leur milieu de travail 56
5.4.2 Les liens emploi-études 58
5.5 RÉSUMÉ DES OPINIONS RECUEILLIES 60

6. CONCEPTION DE LA SOLUTION 64

7. RECOMMANDATIONS 73

8. CONCLUSION 78

ANNEXES 80

Lecture du fichier SIGDEC - Collège Bart 88

Lecture du fichier SIGDEC - Région de Québec 90

Aide-mémoire pour les entrevues 92

Entrevue téléphonique avec M. Gilles Lussier 101

Dépliant de la Télé-université 103

Entrevue téléphonique avec Madame Louise Gaudreau 105

Statistiques concernant l'âge des diplômés et diplômées 107

BIBLIOGRAPHIE 118

LISTE DES TABLEAUX

1. Inscriptions au D.E.C. au Collège Bart 11

2. Évolution des inscriptions au secondaire professionnel en secrétariat 13

SOMMAIRE

Institution d'enseignement riche de plus de 75 ans d'expérience, le Collège Bart a obtenu son permis d'enseignement collégial en 1973 et a été reconnu pour fins de subventions en 1974, ce qui lui donne accès au monde des études subventionnées par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, mais lui impose en même temps la rigueur des programmes d'enseignement mis sur pied par ce ministère. Le Collège a été déclaré d'intérêt public en 1987.

Le Collège Bart n'offre qu'une seule option, les TECHNIQUES DE BUREAU, ce qui fait à la fois sa force par la spécialisation de son corps professoral, et sa faiblesse face à la concurrence des autres établissements de niveau collégial.

Faisant actuellement face à une diminution de sa clientèle au niveau du Diplôme d'études collégiales (D.E.C.) en TECHNIQUES DE BUREAU, le Collège cherche des éléments lui permettant d'offrir un programme d'études original qui répondrait à la fois aux exigences du marché du travail et à celles du ministère, lui permettant ainsi de conserver son droit aux subventions. Le directeur général a donc décidé, dans un premier temps, d'aller chercher l'opinion de sa clientèle, tant étudiante qu'employeurs, sur le programme tel qu'il existe actuellement et sur les améliorations qu'on pourrait y apporter. Il désire également vérifier, auprès de cette clientèle, deux hypothèses de travail afin de se démarquer de la concurrence, soit la spécialisation à l'intérieur du programme et le raccourcissement de la durée du programme de D.E.C.

Dans le cadre général d'une recherche marketing, la recherche qualitative nous est apparue comme le cadre méthodologique idéal pour le travail entrepris. Cette méthodologie nous permet, par le biais de critères précis, de choisir des employeurs

et des étudiantes[1] ayant déjà utilisé les services du Collège et représentatifs du marché qu'il couvre habituellement.

Nous avons donc recueilli les opinions de différentes personnes par le biais d'entrevues semi-structurées. Les informations ainsi colligées nous ont donné l'évaluation des employeurs et des étudiantes face à la formation reçue au programme de TECHNIQUES DE BUREAU et un portrait assez précis des attentes des employeurs face aux finissant-e-s de ce programme. Ces données nous ont permis de dégager certaines pistes qui permettraient au Collège, à court terme, de développer une certaine originalité dans son enseignement tout en continuant à respecter les normes du ministère, même si les deux pistes envisagées au départ ont été rejetées par les personnes interrogées.

Cependant, le présent travail nous a permis de prendre conscience d'une nouvelle menace dans l'environnement, c'est-à-dire la montée fulgurante de la popularité des programmes de formation professionnelle au secondaire en secrétariat bureautique. La découverte de ce nouvel élément et le fait que les cégeps en général vivent les mêmes problèmes de diminution de clientèle au programme de Techniques de bureau nous amènent donc à formuler des recommandations tenant compte des propositions faites par les personnes rencontrées pour l'amélioration du programme offert au Collège Bart, mais nous amènent à conclure que ces ajustements ne seront pas suffisants et qu'un travail conjoint des collèges pour combattre cette menace est nécessaire si l'on veut que le programme de Techniques de bureau ait un avenir en tant que technique professionnelle de niveau collégial.

---

[1] Afin d'alléger le texte, nous utiliserons un seul genre grammatical. Le féminin sera privilégié lorsque nous parlerons particulièrement de la clientèle du Collège ou du monde des Techniques de bureau, puisque c'est encore essentiellement un monde féminin; le masculin sera utilisé lorsqu'il sera question de données touchant le monde du travail en général.

1. INTRODUCTION

1. INTRODUCTION

Il existe, au Québec, trois ordres d'enseignement distincts : l'enseignement primaire et secondaire, l'enseignement collégial et l'enseignement universitaire. Chaque ordre possède ses institutions publiques, c'est-à-dire entièrement contrôlées et subventionnées par l'état. Parallèlement à ce système public existe un système d'enseignement privé, fonctionnant sous permis, et dont les établissements doivent respecter les cadres des programmes d'enseignement imposés par les ministères. En plus du permis d'enseignement délivré par le ministère, certains établissements du secteur privé bénéficient d'un statut de "déclaration d'intérêt public", ce qui leur donne droit à des subventions gouvernementales pour dispenser leur enseignement. Même si les montants octroyés dans ce cadre sont moins élevés que ceux distribués au réseau public d'enseignement, ce mode de financement n'est certainement pas négligeable pour les établissements en cause.

Le Collège Bart, établissement de niveau collégial, fait partie de ces établissements "déclarés d'intérêt public" par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science (MESS), ministère responsable de l'organisation de l'enseignement collégial et universitaire. Il offre une formation en TECHNIQUES DE BUREAU, un

programme de formation professionnelle de niveau collégial. C'est donc dire qu'il est autorisé à dispenser l'enseignement menant à un Diplôme d'études collégiales (D.E.C.) ou à un Certificat d'études collégiales (C.E.C.), les deux diplômes reconnus par le ministère à ce niveau. Le Collège, jusqu'en mai 1992, offrait également deux variantes maison soit la FORMATION INTENSIVE et la RÉINTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL qui s'adressaient plus particulièrement à des personnes ayant déjà une formation terminale dans un autre domaine et qui désiraient ajouter certains éléments des TECHNIQUES DE BUREAU à leur curriculum vitae pour augmenter leur employabilité ou qui revenaient sur le marché du travail après un retrait de quelques années et qui désiraient mettre leurs connaissances à jour avant de réintégrer le marché du travail.

Cependant, le Collège fait actuellement face à une diminution régulière de sa clientèle au programme de D.E.C., élément de base justifiant l'accréditation en tant que maison d'enseignement de niveau collégial. Il ne peut donc être question de retirer le programme de D.E.C. de l'offre de services du Collège. Pour l'année 1990-1991, le nombre de personnes inscrites au D.E.C. représente seulement 10% de la population totale inscrite au Collège dans les différents programmes[2].

Devant cette situation, le directeur général soupçonne, entre autres choses, l'actuel programme de D.E.C. de ne pas répondre adéquatement aux besoins des

---

[2] Ces données ne tiennent pas compte du nombre d'inscriptions aux différents cours du soir ainsi qu'aux multiples sessions intensives offertes aux personnes ne désirant pas spécifiquement une formation créditée.

deux clientèles principales, soit les élèves et les employeurs potentiels. Il désire obtenir du MESS la permission de mettre sur pied et d'offrir un programme original de formation en TECHNIQUES DE BUREAU tout en conservant son droit aux subventions versées par le Ministère pour les personnes qui y seront inscrites. À prime abord, il envisage deux pistes de travail, soit la spécialisation à l'intérieur même du programme de D.E.C. (par exemple en comptabilité, en langues, en technologie, etc) ou le raccourcissement du programme (cinq, ou même quatre sessions au lieu des six qui composent actuellement le programme).

Afin de justifier le bien-fondé de sa demande de modification du programme de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU, le Collège désire donc sonder l'opinion du marché face au programme de D.E.C., tant de la clientèle étudiante que des employeurs de la région. Le Collège nous a confié le mandat de réaliser cette étude. Étant coordonnatrice de l'enseignement aux adultes et de la formation intensive en entreprise au Collège, notre expérience du milieu nous a servi dans la réalisation de ce mandat.

L'analyse des informations recueillies doit permettre au directeur général de confirmer ou d'infirmer son opinion que le D.E.C. ne répond plus exactement aux besoins actuels du marché du travail. Il pourra ensuite prendre, en toute connaissance de cause, les décisions qui s'imposent pour le Collège.

2. DÉFINITION DU PROBLÈME

2. DÉFINITION DU PROBLÈME

2.1 LA SITUATION GÉNÉRALE

Au Québec, selon une classification de la Direction des études sur l'emploi et les carrières du ministère de l'Éducation du Québec (CANAL - ISEP, Juin 1991), il existe actuellement une vingtaine de secteurs d'emploi regroupant environ cinq cents spécialités. Le groupe du "personnel administratif et des travailleurs assimilés" comprend trente-six spécialités (dont les secrétaires, sténographes, dactylographes, teneurs de livres, caissiers, commis, magasiniers, réceptionnistes, messagers, téléphonistes, etc.). Selon le même document, ce groupe serait le troisième en importance, après les travailleurs des industries de transformation et les travailleurs spécialisés dans la fabrication, regroupant respectivement soixante-seize et cinquante-neuf spécialités. Enfin, dans cette étude, on fait également part des métiers déclarés en pénurie en 1991,dont :

- les agents d'administration avec connaissances en bureautique et en gestion informatisée;
- les secrétaires connaissant le traitement de texte, la bureautique et maîtrisant les deux langues;
- les secrétaires de direction connaissant le traitement de texte, la bureautique et maîtrisant les deux langues.

Le groupe d'emploi des secrétaires et sténographes regroupe plus de 150,000 personnes au Québec et vient en deuxième place après le groupe des vendeurs et commis-vendeurs.

Devant l'importance de ce groupe d'emploi, il ne faut donc pas s'étonner de retrouver les programmes de formation en secrétariat et en techniques de bureau dans soixante-quatorze établissements de niveau secondaire et dans cinquante Collèges, tant publics que privés sur le territoire du Québec.

Un troisième niveau de formation s'est ajouté depuis peu : le niveau universitaire, avec un nouveau programme offert par la Télé-université, le Certificat en gestion du travail de bureau, apparu sur le marché à l'automne 1990 et qui fournira ses premiers diplômés en novembre 1992.

Face à un tel déploiement de possibilités de formation, on se demande sur quels critères les personnes se basent pour choisir le niveau de formation qui leur paraîtra le plus adéquat pour accéder au marché du travail. Et que dire de la situation des employeurs qui ont à choisir les membres de leur personnel dans cette catégorie d'emploi. Sont-ils seulement conscients des différents niveaux de formation présents sur le marché et font-ils une différence entre la formation reçue par les personnes à ces différents niveaux? Sur quels critères basent-ils leur sélection de personnel dans ces catégories d'emploi? L'échelle salariale tient-elle compte de ces

différents niveaux de formation? Enfin, le niveau collégial, plus particulièrement le Diplôme d'études collégiales (D.E.C.) en TECHNIQUES DE BUREAU, est-il justifiable, selon eux, face aux besoins du marché du travail?

Devant l'ampleur prise par ce domaine de formation et son importance proportionnelle sur le marché du travail, on comprend aisément que l'harmonisation des programmes de formation devient de plus en plus nécessaire afin que chaque personne, étudiante ou employeur, y retrouve son compte et puisse combler ses attentes.

L'invasion du domaine du travail de bureau par les appareils de traitement de texte, puis par les micro-ordinateurs, a amené des changements considérables dans le quotidien du travail de bureau. Bernier et Teiger (1990) nous parlent du "caractère intégré des nouveaux systèmes informatiques [qui] exigeraient une ouverture et une compréhension d'ensemble des différentes activités et fonctions de l'entreprise" (Bernier et Teiger, 1990, p. 15). Il va sans dire que l'arrivée de ces nouvelles technologies a eu et continuera d'avoir un impact important sur les tâches quotidiennes confiées au personnel de bureau, dont les secrétaires et les techniciennes de bureau. Les connaissances maintenant nécessaires pour occuper efficacement un emploi et pour pouvoir suivre l'évolution de la technologie dans le domaine du travail de bureau exigent, selon ces auteurs et selon les employeurs rencontrés dans le cadre de ce projet, un niveau de scolarisation de plus en plus

élevé alors qu'on remarque, depuis quelques années, une diminution générale des inscriptions au niveau collégial (Conseil des Collèges, 1990, p. 31). Le programme de TECHNIQUES DE BUREAU n'est pas épargné, puisqu'on y note une diminution régulière de l'effectif au niveau provincial, tant du côté du secteur public (diminution de 5,2%) que du côté de l'enseignement privé (diminution de 7,1%).

2.2 LA SITUATION AU COLLÈGE BART

Cette diminution, qui va à l'encontre de la situation décrite par les auteurs déjà cités, se fait durement sentir au Collège Bart, puisque le seul programme offert est celui des TECHNIQUES DE BUREAU, ce qui le rend particulièrement vulnérable aux fluctuations du marché des inscriptions (voir le tableau 1 à la page suivante).

Le Collège a vu ses inscriptions au programme 412.02 (TECHNIQUES DE BUREAU) diminuer régulièrement depuis 1986-87, la plus importante baisse se situant en 1987-88. La moyenne des diminutions pour la période de 85 à 90 s'établit à 7,9% (voir Annexe A). Cependant, lorsqu'on compare la situation du Collège avec celle des autres établissements privés offrant la même formation dans la région de Québec, on se rend compte que cette dernière catégorie, malgré une hausse de son effectif pour les deux dernières années de l'étude, connaît un taux de diminution moyen de 11,2% pour la période de cinq ans considérée. Le réseau public de la

région de Québec, pour sa part, a connu une baisse moyenne de 2,3% dans ce programme (voir Annexe B).

Tableau 1

INSCRIPTIONS AU D.E.C. AU COLLÈGE BART

Session	N^bre	Session	N^bre
Automne 1987	29	Hiver 1990	7
Hiver 1988	3	Automne 1990	12
Automne 1988	18	Hiver 1991	3
Hiver 1989	4	Automne 1991	2
Automne 1989	16	Hiver 1992	1

Source : Listes de regroupement d'élèves du Collège Bart

Le nombre d'inscriptions au programme complet de D.E.C. pour les années en cause s'établit donc comme il est présenté au Tableau 1. Lorsqu'on compare ces chiffres avec les statistiques obtenues du ministère de l'Éducation du Québec concernant l'évolution des inscriptions au programme diplôme d'études professionnelles en Secrétariat professionnel (D.E.P.) et au programme d'Attestation de

secondaire professionnel (A.S.P.) en secrétariat bureautisé (voir le tableau 2 à la page suivante), le bien-fondé des inquétudes du Collège ressort très clairement. La compétition ne se situe plus seulement entre les collèges, mais aussi avec les nouveaux programmes de formation professionnelle du secondaire. Enfin, il ne faut pas oublier que le Collège Bart est très vulnérable aux fluctuations du marché des inscriptions dans le domaine général du secrétariat et des TECHNIQUES DE BUREAU puisque c'est la **seule** option actuellement offerte au Collège.

Nous n'avons pas vraiment étudié en profondeur l'existence du nouveau programme de Certificat en gestion de travail de bureau offert par la Télé-université puisque le programme n'existe que depuis l'automne 1990 et qu'il ne produira ses premières diplômées qu'à l'automne 1992[3]. Il nous apparaît cependant important de souligner qu'un troisième ordre d'enseignement, soit l'ordre universitaire, sente le besoin d'offrir à son tour une formation dans le domaine du travail de bureau, ce qui corrobore, selon nous, l'opinion de Bernier et Teiger (1990) et des employeurs rencontrés face au besoin d'une formation de plus en plus poussée dans ce secteur.

2.3 L'IMPORTANCE DU SUJET

Face à la situation actuelle, le dilemme qui se pose à la direction générale est le suivant : le Collège doit-il continuer à offrir le programme de D.E.C. en TECHNIQUES

---

[3] Voir Annexe F; rapport d'une conversation téléphonique avec Madame Louise Gaudreau de la Télé-université.

Tableau 2

ÉVOLUTION DES INSCRIPTIONS AU SECONDAIRE PROFESSIONNEL EN SECRÉTARIAT AU QUÉBEC

Année	Secrétariat professionnel (prog. 14-13)	Secrétariat bureautisé (prog. 14-60)
1987-88	1504	0
1988-89	2493	1
1989-90	2095	3
1990-91	2885	119
1991-92	3993	173

Source : Entrevue téléphonique avec Monsieur Gilles Lussier, responsable des programmes de formation professionnelle au secondaire au ministère de l'Éducation du Québec.

DE BUREAU ou peut-il concentrer ses efforts sur les autres variantes (formation intensive, intégration au marché du travail, Certificat d'études collégiales)? Devrait-il proposer au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science un programme de D.E.C. original? Quelle forme cette "originalité" pourrait-elle prendre?

La direction se refuse à envisager l'abandon pur et simple du programme de D.E.C. pour ne conserver que le C.E.C. et cherche plutôt à offrir un produit original. Elle a décidé d'aller chercher l'opinion d'employeurs et d'étudiant-e-s sur le programme actuel de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU. Elle veut également infirmer

ou confirmer son intuition concernant les deux pistes de développement déjà envisagées, c'est-à-dire la spécialisation à l'intérieur du programme ou le raccourcissement du programme actuel. Il ne peut cependant être question de retirer le programme de D.E.C. de son offre de service, tant et aussi longtemps que le MESS conservera l'option TECHNIQUES DE BUREAU à son palmarès de formation collégiale professionnelle.

2.4 LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE L'ÉTUDE

Le présent travail a donc pour objectif de réaliser une étude de marché auprès d'employeurs et de techniciennes de bureau ayant étudié au Collège Bart afin de déterminer des pistes de développement intéressantes pour le Collège, car celui-ci désire améliorer son programme de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU et offrir un produit original répondant cependant aux normes du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science.

3. LE CADRE CONCEPTUEL

3. LE CADRE CONCEPTUEL

3.1 LA REVUE DE LITTÉRATURE

Comme la Direction générale du Collège envisageait d'apporter des modifications importantes au programme actuel de D.E.C. et qu'un des objectifs de notre recherche était de lui fournir des arguments lui permettant de justifier et de soutenir une telle demande auprès du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, il nous est apparu essentiel de nous documenter sur les besoins actuels et futurs du marché du travail et sur l'opinion des étudiantes et des employeurs sur le programme actuel tel qu'il existe.

Dans cette optique, la consultation de Lindon (1989) nous a convaincue que l'approche de la recherche marketing répondait bien à nos besoins puisqu'il s'agissait essentiellement de recueillir l'opinion de la clientèle sur le produit offert par le Collège afin d'apporter des correctifs pour mieux répondre à leurs besoins.

Sallenave et d'Astous (1990) ont enrichi notre démarche en nous présentant les étapes de la recherche marketing, étapes que nous avons adoptées pour structurer notre projet d'intervention, soit : l'analyse préliminaire, la structuration du

problème, la structuration de la méthodologie, la construction des instruments, la collecte des informations, l'analyse et l'interprétation et enfin, la conclusion et les recommandations.

Après avoir étudié les différentes méthodes de recherche d'information présentées par Bordeleau (1987), Gauthier (1990) et plus particulièrement par Deslauriers (1988; 1991), et compte tenu de l'ampleur que nous pouvions donner à notre travail, nous avons opté pour les méthodes de la recherche qualitative, qui nous semblaient mieux répondre à nos besoins. Dans son guide pratique, Deslauriers nous présente les caractéristiques de ce type de recherche, les méthodes employées pour la cueillette et le traitement de l'information et les étapes de rédaction du rapport final. Ces informations se retrouvent également dans le livre de Poisson (1991) et sont assorties de conseils pratiques pour faciliter le déroulement du travail. Nous nous sommes efforcée de mettre ce guide en pratique tout au long de notre travail.

3.2 LE MODÈLE DE LA RECHERCHE MARKETING

Lindon (1989, p. 79) mentionne qu'"une étude de marché ou une recherche marketing a toujours pour objet d'aider le décideur à prendre une décision ou à résoudre un problème". Le projet actuel ayant pour but de présenter au directeur général du Collège un résumé des opinions des étudiantes en TECHNIQUES DE BUREAU et des personnes qui les emploient répond bien à cette définition.

Sallenave et d'Astous (1990, p. 265), pour leur part, nous définissent la différenciation comme étant "la modification d'une ou de plusieurs composantes stratégiques du produit de façon à lui donner un positionnement de valeur distinctif". Cet énoncé nous confirme dans notre choix du modèle de la recherche marketing comme cadre conceptuel pour le présent travail. Les étapes qu'ils suggèrent pour travailler en recherche marketing nous ont servi de base de travail tout au long de ce projet d'intervention.

3.3 LES ÉTAPES DU MODÈLE DE LA RECHERCHE MARKETING

3.3.1 L'analyse préliminaire

C'est l'étape de l'évaluation globale de la situation de l'entreprise afin de déterminer si un processus de recherche marketing doit être mis en route. Suite à l'analyse sommaire des statistiques d'inscription au Collège Bart au cours des dernières années, le directeur général a jugé la situation inquiétante et décidé de comparer la situation au Collège avec celle des autres institutions d'enseignement de niveau collégial. Devant la baisse systématique des inscriptions au D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU, le directeur a décidé de mettre en branle un processus de recherche d'information auprès des clientèles desservies par le Collège, soit les étudiant-e-s et les employeurs.

3.3.2 La structuration du problème de recherche

C'est à cette étape qu'on se demande à quelles questions on veut trouver réponse. Elle est déterminante pour tout le reste du processus, puisque tout ce qui sera fait dans les étapes subséquentes devra viser à apporter une réponse aux questions qu'on aura définies.

Le mandat que nous devons rencontrer dans ce projet est issu de la structuration du problème rencontré par le Collège. Il s'agit d'aller chercher l'opinion des clientèles du Collège face au programme actuel en TECHNIQUES DE BUREAU afin de pouvoir déterminer s'il répond ou non aux besoins du marché du travail dans ce domaine et quelles seraient les améliorations à y apporter.

3.3.3 La structuration de la méthodologie

Il s'agit ici de décider comment nous procédons afin d'obtenir les informations nécessaires au directeur général pour sa prise de décision. Cette méthodologie doit être claire, mais souple tout à la fois (Sallenave et d'Astous, 1990) afin de nous permettre une certaine adaptation au fur et à mesure de la collecte des données d'information.

Comme, de plus, nous étions à la recherche d'opinions, éléments difficilement mesurables ou quantifiables, nous avons opté pour une démarche de recherche qualitative telle que présentée par Jean-Pierre Deslauriers (1987; 1991). C'est également ce que recommandent Sallenave et d'Astous (1990, p. 25) et Lindon (1989, p. 36) dans une telle situation lorsqu'ils mentionnent que "les enquêtes en profondeur permettent de recueillir des informations relatives aux motivations et aux freins, à certains aspects affectifs et symboliques de l'image des produits, et aux processus de décision qui sont souvent peu explicites et parfois même peu conscients."

3.3.4 La construction des instruments ou le cadre méthodologique

La recherche des informations concernant l'opinion des clientèles face au programme actuel en TECHNIQUES DE BUREAU s'est faite par le biais d'**ENTREVUES SEMI-STRUCTURÉES**, compte tenu du nombre restreint d'interventions prévues. En effet, puisque l'objectif du projet actuel est de recueillir l'opinion de sources pertinentes sur les modifications possibles au programme d'études actuel en TECHNIQUES DE BUREAU, nous nous sommes limitée à dix (10) intervenants dans chaque catégorie. Nous croyons que ce nombre est suffisant pour couvrir les différentes catégories de clientèle et recueillir suffisamment d'informations intéressantes (ce que Deslauriers (1991) appelle la "saturation des catégories") pour rencontrer l'objectif poursuivi par la direction générale.

Ces entrevues portent essentiellement sur les points suivants :

- pour les étudiant-e-s : leur profil scolaire avant de choisir les TECHNIQUES DE BUREAU, les raisons de leur choix de carrière, du choix du niveau collégial, du choix du Collège, leur expérience du marché du travail, leur évaluation du programme qu'elles ont suivi face aux besoins du marché du travail;
- pour les employeurs : les raisons pour lesquelles ils recrutent au Collège, pourquoi ils choisissent des finissant-e-s du collégial, les sujets qu'ils jugent essentiels ou importants dans un programme en TECHNIQUES DE BUREAU, leur portrait de la secrétaire idéale, comment ils voient ce secteur d'emploi dans 5 ans ...

3.3.5 La collecte des données

Les élèves ayant terminé leurs études au Collège dans les différentes formes du programme et étant actuellement sur le marché du travail constituent la base de la première clientèle, alors que les employeurs ayant fait appel à notre service de placement constituent la base de la seconde clientèle à contacter. Des critères précis nous ont permis de choisir, parmi ces deux clientèles, les personnes et les entreprises à contacter pour obtenir les informations qui nous intéressaient et assurer la représentativité de nos clientèles.

3.3.6 L'analyse et l'interprétation des données

Les informations recueillies ont permis de dresser un tableau des besoins et des attentes des employeurs de la région lors de l'engagement d'une personne dans la catégorie TECHNIQUES DE BUREAU - SECRÉTARIAT. Elles ont également permis de détecter certaines tendances générales (technologiques, économiques, politiques, etc.) pouvant affecter à court ou moyen terme le marché du travail dans les corps d'emploi visés par le programme en TECHNIQUES DE BUREAU.

Les données recueillies auprès des personnes ayant terminé un programme d'études en TECHNIQUES DE BUREAU nous ont permis de vérifier si ce programme les prépare bien à répondre aux besoins et attentes détectées chez les employeurs. La comparaison des deux blocs d'information a fait ressortir l'adéquation ou l'inadéquation entre les besoins actuels et prévisibles du marché du travail et les matières composant le programme actuel de D.E.C.

3.3.7 Les recommandations

Enfin, le traitement des informations recueillies nous a permis de formuler des recommandations pour améliorer la situation actuelle. Certaines de ces recommandations ouvriront la porte à d'autres études de marché, d'autres sont applicables immédiatement ou peu à peu dans notre Collège.

4. LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

4. LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

4.1 L'ÉTUDE DE DOCUMENTS

Lors de notre recherche documentaire, nous avons constaté qu'il existait déjà une abondante documentation concernant l'étude générale des besoins actuels et futurs du marché du travail; certains de ces documents font également état de l'opinion générale des employeurs et des étudiants face aux programmes de formation tels qu'ils existent actuellement.

Cependant, de telles études se penchent à la fois sur tous les domaines de formation et sur tous les diplômés d'une année et les informations ainsi recueillies sont trop générales pour nous permettre de déduire des pistes de développement intéressantes pour le Collège. L'approche de la recherche qualitative, par contre, nous permet d'approfondir notre recherche auprès de personnes choisies. Il s'agit donc de recueillir, auprès de personnes et d'employeurs représentatifs de leur catégorie, leurs idées sur les changements qui pourraient être amorcés dans ce domaine.

4.2 LA MÉTHODOLOGIE CHOISIE

La situation à laquelle nous faisons face ici répond très bien aux conditions que Deslauriers (1991) décrit comme étant favorables à l'utilisation des procédés de la recherche qualitative. En effet, nous disposions ici d'une clientèle restreinte lorsqu'on la compare à la clientèle potentielle à l'échelle de la province. De ce fait, l'opinion de quelques personnes choisies selon des critères bien précis est plus significative pour notre Collège. Deslauriers (1991, p. 6) définit ainsi la recherche qualitative :

> "La recherche qualitative est plutôt intensive en ce qu'elle s'intéresse surtout à des cas et à des échantillons plus restreints mais étudiés en profondeur."

4.2.1 La population choisie

Le fait que les personnes constituant notre échantillonnage de base aient été, d'une façon ou de l'autre, clientes du Collège facilite le premier contact et la mise en confiance nécessaire afin d'obtenir leur collaboration au projet. L'établissement d'un lien de confiance est une des conditions de base pour la réalisation d'une bonne entrevue, c'est-à-dire une entrevue pendant laquelle on a toutes les chances d'obtenir des informations pertinentes au sujet qui nous intéresse (Deslauriers, 1991,p. 35; Bordeleau, 1987,p. 105). Nous croyons que les personnes ayant déjà été en contact

avec le Collège, tant étudiant-e-s qu'employeurs, forment un groupe de référence représentatif de la région. Nous répondons ici à une autre exigence de la recherche qualitative mentionnée par Deslauriers (1991, p. 39) concernant l'implication nécessaire des informateurs choisis dans le milieu à l'étude.

D'autre part, nous avons pensé que les employeurs ayant contacté notre service de placement pour le recrutement de leur personnel seraient probablement plus coopératifs pour nous faire part de leur évaluation des connaissances acquises par un ou des membres de leur personnel au Collège. Nous possédions également dans nos fichiers les coordonnées de ces entreprises et le nom de la personne s'étant occupée du recrutement, ce qui facilitait le contact et l'établissement d'un lien de confiance pour le déroulement d'entrevues. Notre fichier nous a permis de choisir les employeurs à contacter en fonction de différents critères, dont le nombre de finissant-e-s du Collège qu'ils avaient déjà engagés, et quel programme d'études ces personnes avaient complété, ce qui, pour nous, est une information importante dans notre recherche, puisque nous voulons déterminer le type de formation qui peut intéresser les employeurs. Il ne faut pas oublier que le Collège offre quatre variantes du programme TECHNIQUES DE BUREAU. Ce choix de notre échantillon était préférable à un choix au hasard de certains employeurs dans la région, sans compter le fait qu'il nous aurait fort probablement été impossible d'obtenir des autres institutions d'enseignement les renseignements qui nous auraient permis un tel tri d'information. Nous savons pertinemment que le Collège n'aurait en tout cas pas divulgué cette

information à une personne travaillant dans un établissement compétiteur, même pour répondre aux besoins d'une recherche universitaire.

4.2.2 Les critères d'échantillonnage

Il s'agissait, dans un premier temps, de catégoriser les deux types de clientèle que nous voulions contacter. Pour la clientèle étudiante, la variante du programme suivi (D.E.C., C.E.C., formation intensive) servait de catégorie de base. Chez les employeurs, nous devions considérer à la fois le domaine dans lequel l'entreprise se spécialise (le domaine des assurances par exemple) et la taille de l'entreprise. Ces informations nous ont été fournies par le fichier des employeurs ayant fait appel à notre service de placement au cours des dernières années. Un coup d'oeil rapide au fichier des employeurs de la session Hiver-1991 nous a permis de constater qu'une grande variété d'entreprises avaient fait appel à notre service de placement. Afin de nous aider à établir les critères qui ont servi au choix de nos sources d'opinion, nous avons donc profité des conseils de la responsable du placement au Collège. Trois secteurs d'activité ressortaient particulièrement, soit les assurances, les services juridiques et les établissement bancaires, suivi de près par les bureaux de service-conseil dans différentes spécialités. En étudiant ces différents secteurs, nous retrouvions également des entreprises de taille différente, ce qui nous permettait de couvrir un champ d'investigation significatif pour le Collège.

Il nous est apparu essentiel d'ajouter une personne à la liste créée à partir des catégories choisies : il s'agit de la présidente 1991-92 de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec, Madame France Sanschagrin. Son opinion a certainement été très intéressante à recueillir, compte tenu de son engagement dans le milieu du travail de secrétariat.

Nous avons également réalisé des entrevues téléphoniques avec certains responsables dans différentes organisations afin d'éclaircir ou de compléter des informations obtenues en cours de recherche.

Après avoir déterminé les catégories qui devaient être représentées dans notre recherche, nous devions choisir les personnes ou entreprises à considérer comme source d'opinions intéressantes pour le problème qui nous occupe. Pour ce faire, nous nous sommes basée sur les critères suivants :

- POUR LES ÉTUDIANTES :
  - → le premier critère est géographique : les personnes résidant sur le territoire de la C.U.Q. ou de la proche Rive-Sud sont plus faciles à rejoindre pour tenir des entrevues;
  - → nous désirions rejoindre en premier lieu des personnes ayant opté pour un D.E.C., puisque c'est cette variante particulière du programme TECHNIQUES DE BUREAU qui est à l'étude;

→ pour compléter notre échantillonnage, il nous fallait rencontrer également des personnes ayant opté pour l'une ou l'autre des autres formes du programme; nous avons alors choisi de rencontrer des personnes ayant déjà acquis une formation complète dans un autre domaine et ayant décidé de se réorienter vers les TECHNIQUES DE BUREAU;

→ les personnes choisies devaient travailler dans un domaine relié directement à leurs études (secrétaire, agente de bureau, assistante administrative, etc.);

→ nous avons cherché à contacter des personnes qui sont sur le marché du travail depuis au moins un (1) an; cette période nous semble pertinente afin de nous assurer qu'elles peuvent établir des relations avec leurs études et la réalité qu'elles vivent au travail;

→ toutes ces catégories devaient être représentées.

• POUR LES EMPLOYEURS :

→ le même principe géographique que pour les étudiant-e-s s'applique ici, et pour les mêmes raisons;

→ nous nous sommes concentrée sur les employeurs ayant engagé plus d'un-e étudiant-e du Collège au cours des trois dernières annnées pour les entreprises de taille moyenne ou grande;

→ pour les petites entreprises, comme il est peu probable qu'elles engagent plus d'une secrétaire, nous avons choisi une entreprise ayant

engagé et ayant encore à son emploi un-e de nos étudiant-e-s depuis un an ou plus;

- nous avons également considéré le secteur d'activité des entreprises choisies pour l'entrevue, afin de couvrir les secteurs d'activités qui font le plus souvent appel au service de placement du Collège;
- toutes ces catégories devaient être représentées.

Le respect de ces critères nous a permis de tabler sur une variété intéressante de personnes pouvant nous faire partager leur opinion, ce qui est une autre des caractéristiques préconisées par Deslauriers (1991, p. 40).

Puisque l'objectif du projet actuel est de recueillir l'opinion de sources pertinentes sur les modifications possibles au programme d'études actuel en TECHNIQUES DE BUREAU, nous avons limité nos interventions à dix (10) intervenants dans chaque catégorie. Nous croyons que ce nombre nous permet de couvrir les différentes catégories de clientèle et de recueillir suffisamment d'informations intéressantes pour rencontrer l'objectif poursuivi par la direction générale et nous permet d'atteindre ce que Deslauriers (1991, p. 83-84) nomme la saturation des catégories, point atteint lorsqu'on connaît à l'avance la réponse que l'interlocuteur donnera à nos questions. Ce point signifie que nous avons suffisamment d'information et que de nouvelles entrevues "ne nous apprendront rien qui ne soit déjà connu".

Daunais (sous la direction de Benoît Gauthier, 1990, p. 322) et Grawitz (1986) nous mentionnent que la procédure questions-réponses, quelle que soit la forme adoptée, doit remplir certaines conditions pour que les renseignements obtenus soient valables :

- → les personnes choisies dans l'échantillon doivent être disponibles et accepter de répondre;
- → elles doivent être en mesure de répondre aux questions, c'est-à-dire en comprendre le sens et posséder l'information demandée;
- → elles doivent communiquer ce qu'elles savent sans distorsion.

Nous croyons que les critères établis pour déterminer nos sources d'information nous ont permis de rencontrer ces exigences et nous ont garanti la pertinence des informations recueillies.

4.2.3 La description de l'échantillon

En nous basant sur les critères choisis, nous avons donc rencontré dix employeurs de la région de Québec ayant recruté tout ou partie de leur personnel de bureau parmi les finissantes du Collège Bart et dix finissantes du Collège sur le marché du travail depuis au moins un an dans un domaine directement relié aux TECHNIQUES DE BUREAU.

Parmi les employeurs rencontrés, nous retrouvons : deux employeurs travaillant dans le monde des assurances (respectivement 10 et 60 employés), une firme de construction maritime (50 employés), une firme d'ingénierie et de commercialisation d'instruments spécialisés (10 employés), trois firmes de consultants dont une en développement international (50 personnes), une en informatique (70 employés) et la dernière en réaffectation de personnel (2000 employés au niveau provincial), un bureau d'avocats-conseils (35 personnes), une organisation politique fédérale (3 employés permanents à Québec) et une compagnie de fiducie (150 employés). Tous les employeurs, sauf un, étaient conscients de recruter des étudiantes de niveau collégial.

Parmi les dix étudiantes rencontrées, six ont choisi le programme de D.E.C., trois ont opté pour le C.E.C. et une personne s'est orientée vers la formation intensive. Lorsqu'on analyse la situation d'un peu plus près cependant, on remarque que, sur les quatre personnes ayant opté pour autre chose que le D.E.C., l'une d'entre elles avait déjà un D.E.C. dans un autre domaine. Une autre avait suivi la formation professionnelle du secondaire en secrétariat. La troisième s'était inscrite au D.E.C. après un changement d'option, mais, à cause de certaines contraintes de programme (lors du passage de Techniques de secrétariat à Techniques de bureau, entre 1987 et 1989), elle n'a pu compléter tous les cours exigés dans le nouveau programme et a décidé d'opter pour un C.E.C. Enfin, la personne ayant choisi la formation intensive avait déjà un D.E.C. et avait travaillé pendant trois ans dans cette

spécialité avant de décider de se réorienter en TECHNIQUES DE BUREAU. Elle jugeait une formation intensive suffisante à son nouvel apprentissage, compte tenu de ses études antérieures et de son expérience sur le marché du travail.

4.3 LA CUEILLETTE DES DONNÉES

4.3.1 Les entrevues semi-structurées

L'entrevue semi-structurée nous a permis de laisser le sujet s'exprimer le plus librement possible tout en nous assurant que tous les thèmes nous intéressant soient traités. L'utilisation d'un questionnaire envoyé par la poste aurait enlevé beaucoup de spontanéité aux renseignements que pouvaient nous fournir les personnes identifiées comme sources d'information pertinentes à notre recherche.

Nous avons choisi de procéder par questions ouvertes afin de laisser le maximum de possibilité d'expression à la personne interviewée (Bordeleau, 1987, p. 107; Deslauriers, 1990, p. 37-38). Notre but était de traiter l'employeur comme un spécialiste de l'engagement de secrétaires et de traiter les secrétaires comme des spécialistes dans leur domaine.

Les documents aide-mémoire (Annexe C) qui nous ont servi de guide lors des entrevues nous ont permis de recueillir deux types d'information : les faits concernant l'entreprise ou l'étudiant-e et les opinions, les attitudes (Bordeleau, 1987, p. 99) concernant les programmes actuels de formation en TECHNIQUES DE BUREAU et leurs liens avec la réalité du monde du travail. En gros, les questions portaient sur les sujets suivants :

- POUR LES ÉTUDIANT-E-S :
  - → les faits concernant son statut dans l'entreprise : titre du poste, nombre d'employés dans l'entreprise, secteur d'activité, etc.
  - → les raisons de son choix de programme, ses études antérieures, son opinion concernant son travail actuel, la pertinence des matières comprises à son programme d'études en relation avec son expérience actuelle du marché du travail, etc.
- POUR LES ENTREPRISES :
  - → les faits concernant l'entreprise : taille, secteur d'activité, technologie employée, etc.
  - → les attentes face à l'engagement de personnes ayant étudié en TECHNIQUES DE BUREAU, l'évaluation générale de la pertinence et de la qualité des connaissances acquises par l'entremise des programmes actuels de formation, les besoins en formation générale et spécialisée face à cette catégorie de personnel, etc.
  - → leur vision du travail de bureau dans 5 ans, par exemple...

Les sujets à aborder lors des entrevues ont été déterminés au cours de plusieurs rencontres avec la direction générale du Collège. Il était en effet vital de bien cerner, dans un premier temps, les interrogations de celle-ci afin d'orienter le travail de recherche d'information dans la bonne direction. Des rencontres ponctuelles ont également été nécessaires avec l'adjointe au directeur général qui est responsable des services d'orientation des étudiant-e-s au Collège et qui est également responsable du service de placement. Nous avons sollicité ses conseils pour le choix des personnes à interviewer, tant du côté des étudiant-e-s que des employeurs.

Le nombre restreint d'entrevues dans chaque catégorie et l'utilisation d'un document aide-mémoire, qu'avait d'abord approuvé le directeur général, nous ont permis de comparer facilement les rapports d'information rédigés après chaque entrevue, d'abord à l'intérieur de chaque catérogie, ensuite pour les deux catégories ensemble.

Nous avons enfin comparé les informations recueillies avec l'opinion de la présidente de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec. Ces comparaisons nous ont permis de tirer des conclusions et de formuler nos recommandations.

4.3.2 Les entrevues téléphoniques structurées

Des entrevues téléphoniques ont également été réalisées afin d'obtenir certaines informations particulières lorsqu'il nous a fallu vérifier des bribes d'information recueillies ou vérifier des opinions ou des suppositions émises par les personnes rencontrées.

Nous avons ainsi contacté monsieur Gilles Lussier, du ministère de l'Éducation du Québec, responsable du développement des programmes de formation professionnelle au secondaire, entre autres pour le secrétariat et le secrétariat bureautisé, afin de connaître l'évolution des taux d'inscription dans ces programmes faisant concurrence au secteur collégial professionnel en Techniques de bureau.

Nous avons également contacté, au même ministère, monsieur Jean-Pierre Dufort, responsable de la tenue des statistiques concernant les diplômés au secondaire professionnel afin de déterminer l'âge moyen de ces personnes pour pouvoir comparer ces données avec celles obtenues du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science concernant l'âge moyen des diplômés au collégial professionnel.

Enfin, nous avons obtenu auprès de madame Louise Gaudreau, de la Direction de l'implantation et des services aux étudiants, des informations concernant le

programme de certificat en Gestion de travail de bureau offert par la Télé-université afin de compléter notre portrait de l'environnement général.

5. L'ANALYSE

5. L'ANALYSE

5.1 INTRODUCTION

L'analyse des données est la sixième et avant-dernière étape du processus de recherche marketing que nous avons choisi comme cadre conceptuel pour le présent projet. Après l'analyse préliminaire de la situation de l'entreprise, la structuration du problème, la structuration de la méthodologie de cueillette de d'information et la construction des instruments pour la réaliser et la cueillette elle-même, nous en sommes maintenant à l'analyse des données recueillies afin de pouvoir finalement faire des recommandations à la direction générale du Collège.

Nous suivrons, pour la présentation de l'information, le shéma des aide-mémoires élaborés pour les entrevues semi-structurées en présentant séparément l'opinion des employeurs, des étudiantes et de la présidente de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec. Enfin, nous ferons le parallèle entre ces trois groupes d'opinions.

5.2 LE POINT DE VUE DES EMPLOYEURS

5.2.1 Différence secondaire - collégial

Tous les employeurs rencontrés, conscients de l'existence des deux niveaux d'enseignement, font une différence importante entre le secondaire et le collégial. Ils jugent que les finissantes du secondaire sont trop jeunes pour se voir confier les responsabilités qui incombent à une secrétaire ou à une technicienne de bureau. Plusieurs jugent que la formation secondaire n'est pas à la hauteur des exigences du marché du travail, entre autres pour ce qui est du français, du jugement face aux situations de travail, de la responsabilité dont il leur faut faire preuve dans la vie quotidienne, de leur formation de base générale. Plusieurs d'entre eux avaient déjà travaillé avec du personnel formé au secondaire. Ces informations recoupent les résultats obtenus lors d'un sondage mené par la Direction des études sur l'emploi et les carrières du ministère de l'Éducation du Québec en 1990 et auquel 1700 entreprises provenant de tous les coins du Québec ont répondu. Le rapport tiré de ce sondage et présenté dans la revue CANAL - ISEP (Juin 1991) souligne, entre autres, que 78,8 p. cent des employeurs ayant répondu au sondage se déclaraient insatisfaits de la qualité du travail fourni par les diplômés de formation professionnelle du secondaire.

Enfin, comme plusieurs employeurs préfèrent engager des personnes n'ayant pas d'expérience de travail ailleurs pour les former à leurs habitudes de travail plus facilement, l'âge joue un très grand rôle dans leur choix et ils jugent que les finissantes du secondaire sont beaucoup trop jeunes pour entrer sur le marché du travail et se voir confier les responsabilités qu'ils jugent relever d'une secrétaire ou d'une technicienne de bureau.

Nous avons contacté les personnes chargées des statistiques dans les deux ministères concernés, soit le ministère de l'Éducation pour les données concernant l'âge des finisssants au secondaire professionnel et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science pour celles du collégial. Les informations que nous avons pu obtenir ne peuvent malheureusement pas nous permettre d'infirmer ou de confirmer l'opinion des employeurs, car nous n'avons pu obtenir les précisions désirées. La personne contactée au ministère de l'Éducation ne peut nous fournir les données que pour l'ensemble de la formation professionnelle. Il nous est impossible d'obtenir les données pour les seuls programmes de secrétariat et de secrétariat bureautisé. Nous savons cependant que l'âge moyen des finissants et finissantes des programmes professionnels au secondaire s'établit à 19,7 ans.

Du côté du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, nous avons pu obtenir des données plus détaillées soit le nombre de personnes diplômées par groupe d'âge, pour les années 1989-90-91, pour l'ensemble des

techniques professionnelles et plus spécifiquement pour les programmes de Techniques de secrétariat et de Techniques de bureau (voir ANNEXE 7).

Nous remarquons que la majorité des personnes (près de 80%) obtiennent leur D.E.C. entre 20 et 22 ans dans le secteur des Techniques de secrétariat et des Techniques de bureau. Cependant, quand on regarde les statistiques pour l'ensemble des programmes professionnels, seulement un peu plus de 60% obtiennent leur D.E.C. entre 20 et 22 ans et la proportion des diplômés de 23 ans et plus augmente sensiblement. Si nous pouvions obtenir les statistiques comparées des programmes professionnels de secrétariat et des autres programmes professionnels au secondaire, retrouverait-on le même écart? Les données que nous possédons ne nous permettent pas de conclure dans ce sens et nous ne pouvons donc confirmer ou infirmer l'opinion des employeurs rencontrés sur l'âge des finissants et finissantes au secondaire et au collégial.

5.2.2 Différence entre les variantes offertes au Collège Bart

Peu d'employeurs font cependant vraiment une différence entre les variantes offertes par le Collège. En fait, lorsqu'ils appellent le service de placement pour engager une finissante, la majorité d'entre eux ne mentionnera jamais une variante précise du programme d'études. La plupart sont conscients de recruter des personnes ayant étudié au collégial, mais c'est tout. Certains employeurs

demanderont à rencontrer des personnes ayant déjà une expérience de travail autre que dans le domaine du secrétariat. D'autres exigeront des personnes n'ayant aucune expérience mais une solide formation de base. Les exigences posées à l'engagement de leur personnel font qu'ils exercent une certaine différenciation entre les variantes de programme offertes au Collège sans en être vraiment conscients. L'âge exigé et la maturité demandée pour occuper certains postes sont donc deux des critères justifiant l'existence d'un programme de Diplôme d'études collégiales (D.E.C.).

5.2.3 Critères d'embauche des employeurs

Les critères d'embauche ne se résument pas seulement à l'âge ou à l'expérience antérieure de la candidate idéale. Ils sont naturellement basés sur les besoins de l'entreprise pour les postes à combler. Tous les employeurs, **sans exception**, exigent une excellente connaissance du français. La faiblesse dans ce domaine est d'ailleurs un des reproches qu'on fait souvent face aux finissantes du niveau secondaire et est, par le fait même, un des critères de justification d'un programme de formation plus long et plus complet tel le D.E.C. L'initiative, que certains nomment débrouillardise, est également une qualité mentionnée par tous les employeurs. On veut pouvoir s'appuyer sur la personne recrutée pour développer l'entreprise, pour aller de l'avant, pour répondre aux défis de plus en plus grands du marché du travail. À cet effet, certains employeurs mentionnent le fait que les personnes qui choisissent

une formation professionnelle de niveau secondaire tendent à démontrer un certain manque d'initiative. Tous s'entendent pour affirmer que le rôle joué par la secrétaire ou la technicienne de bureau est primordial pour l'image de l'entreprise. Il est donc essentiel d'avoir à ce poste une personne de confiance, consciente de l'importance de son rôle pour la survie et le développement de l'entreprise.

La connaissance de la technologie informatique, si elle est jugée essentielle, ne couvre pas la même réalité pour tous les employeurs. Certains se contentent d'une bonne connaissance générale de plusieurs produits informatiques et se chargent de former la nouvelle recrue aux produits spécifiques utilisés dans l'entreprise. D'autres ont besoin d'une personne ayant une formation approfondie sur un ou plusieurs produits car elle sera amenée à jouer le rôle de spécialiste dans l'entreprise. C'est souvent la nouvelle recrue qui introduit l'informatique ou l'utilisation généralisée de l'informatique dans l'entreprise.

Enfin, la connaissance de l'anglais est de plus en plus souvent exigée par les employeurs et est en passe de devenir rapidement un critère d'embauche aussi essentiel que l'excellence du français ou de l'informatique.

Les autres critères mentionnés par les employeurs sont reliés à leur domaine spécifique d'intervention ou à la description du poste à combler. On exigera, par exemple, des aptitudes face aux relations avec le public dans le domaine bancaire

et des assurances. On demandera une personne aimant les chiffres et ayant une formation en comptabilité pour un bureau comptable ou une personne pouvant travailler presque essentiellement avec le traitement de texte pour un poste relié à la saisie et à la mise en page de rapports de recherche.

5.2.4 Échelle salariale

Seulement deux des employeurs rencontrés tiennent compte du niveau d'études complétées pour déterminer le salaire d'une secrétaire ou technicienne de bureau. Tous les autres employeurs mentionnent un salaire de base généralisé à ce type de poste, avec réévaluation après un certains laps de temps.

5.2.5 Lacunes identifiées par les employeurs

Les employeurs rencontrés avouent cependant que certains de leurs besoins ne sont pas comblés adéquatement par les finissantes. Ces manques ne sont pas au niveau des connaissances techniques, mais plutôt au niveau du comportement, de la culture générale. On mentionne, entre autres, une lacune au niveau de la formation touchant les relations interpersonnelles et professionnelles avec les collègues de travail, l'art d'établir les contacts avec la clientèle, l'importance pour l'entreprise de l'image véhiculée par son personnel auprès de la clientèle. Dans ce dernier volet, on englobe non seulement la façon de se comporter, de s'exprimer,

mais aussi l'importance de l'apparence physique de la personne (habillement, tenue, maquillage, coiffure...).

Les employeurs mentionnent également que la formation de base offerte devrait comprendre des cours portant sur l'importance de se tenir au courant de l'actualité du monde des affaires et du monde politique en général. C'est actuellement une des plus importantes lacunes du programme, ce manque d'interêt des jeunes finissantes pour le monde qui les entoure.

Enfin, on devrait développer leur sens de l'initiative et leur prise de décision en incluant plus de simulations de situations de travail et en présentant des problèmes quotidiens qu'il leur faudrait résoudre. Cela permettrait de développer leur sens de l'initiative et des priorités et les habituerait à chercher et trouver des solutions de façon courante dans leur travail.

Tous ces éléments se retrouveront dans leur évaluation de l'importance des différents cours actuellement au programme de D.E.C.

5.2.6 Évaluation, par les employeurs, de la formation reçue au collégial

En général, et malgré les lacunes mentionnées précédemment, les employeurs s'entendent pour évaluer très positivement la formation reçue par les étudiantes du

Collège. Ils sont cependant conscients que le monde du travail évoluant à un rythme rapide, le milieu de l'éducation doit s'efforcer de rester à la hauteur et chercher continuellement à s'adapter afin de répondre aux besoins du marché.

Comme l'objectif de notre recherche est de savoir s'il y a lieu de modifier le programme du D.E.C. et, dans l'affirmative, de quelle façon effectuer les ajustements requis, nous avons donc présenté aux employeurs la grille-matière des cours obligatoires dans ce programme. Nous leur avons également demandé de se prononcer sur des pistes éventuelles de spécialisation à l'intérieur même du programme et sur la possibilité d'une diminution de la durée du programme, actuellement de six sessions normalement dispensées sur trois ans.

Nous avons donc présenté aux employeurs rencontrés les cours actuellement au programme pour l'obtention du D.E.C. et leur avons demandé de juger de l'importance des matières de cours en établissant un lien avec leurs besoins et leurs exigences. Leur opinion se base naturellement sur leurs besoins spécifiques, mais il est intéressant de noter qu'à de rares exceptions près, les opinions émises sur la nécessité de certaines matières concordent étroitement. Quelquefois cependant, on diffère sur la façon dont l'apprentissage doit se faire. L'échelle présentée pour qualifier l'importance qu'ils accordent aux connaissances normalement acquises dans le cadre de chaque cours leur offrait quatre possibilités : inutile, plus ou moins

intéressant, très intéressant et essentiel. Nous y avons inclus les cours obligatoires de français puisque la maîtrise de ce sujet est un des critères les plus importants d'embauche chez les employeurs. Nous n'avons cependant pas jugé pertinent d'y inclure les cours obligatoires de philosophie et d'éducation physique qui font partie du tronc commun obligatoire à tous les programmes de D.E.C., le Collège n'ayant, en aucun cas, la possibilité de les remplacer par d'autres cours relevant directement de la concentration choisie.

Tous les cours de français, le cours de dactylographie, les cours de relations interpersonnelles, de coordination des ressources, d'analyse et résolution de problèmes, le stage en entreprise ainsi que plusieurs cours d'informatique sont jugés unanimement essentiels au programme. Quant à la durée idéale du stage en entreprise, les employeurs ont mentionné que trois (3) semaines est la durée minimum pour un bon stage. Certains employeurs ont même souligné qu'on aurait avantage à offrir des stages d'une durée de six (6) mois, ce qui permettrait à l'étudiante de vraiment prendre une expérience valable dont elle pourrait faire état dans son curriculum vitae et à l'entreprise de bien évaluer le potentiel de la personne stagiaire afin de lui offrir éventuellement un emploi permanent au terme de ses études.

Certains cours, tels l'anglais, les normes de présentation des documents administratifs, le classement et l'archivage, les cours de sténographie française et

anglaise, l'apprentissage de technologies telles l'utilisation du dictaphone, du courrier et de l'agenda électroniques ainsi que certains cours informatiques sont jugés essentiels ou au moins très intéressants. Plusieurs employeurs mentionnent qu'on aurait même avantage à développer encore plus l'apprentissage de l'anglais oral et écrit.

La formation en informatique n'est pas perçue de la même façon par tous les employeurs. Certains penchent pour un apprentissage en profondeur de quelques produits alors que d'autres voudraient que l'on conserve une approche plus globale de l'informatique, de ses différents produits et des services qu'elle peut rendre dans les entreprises. Ces derniers optent pour une formation permettant à la personne d'utiliser son imagination en liant les produits offerts sur le marché plutôt qu'une exécutrice impeccable des possibilités les plus complexes d'un ou de quelques logiciels parmi les plus courants.

Les cours plus théoriques touchant l'implantation de la bureautique dans les entreprises et son impact sur le travail de bureau sont jugés, au mieux, comme plus ou moins utiles. Selon les employeurs, on devrait se contenter d'effleurer ces sujets. Le cours touchant la présentation de différentes technologies (Télématique, télécommunication, téléinformatique) remporte un peu plus de succès car il constitue une introduction à des technologies peut-être moins courantes, mais qui seront de

plus en plus présentes dans les entreprises à l'avenir. Cependant, on ne juge pas ce cours essentiel, ni même très intéressant pour le programme.

Les cours plus administratifs tels que la comptabilité, l'introduction au droit, l'introduction à la vie économique et le cours portant sur les mathématiques appliquées sont classés essentiels ou très intéressants parce que les employeurs jugent qu'ils ont leur place dans le cadre d'une solide formation de base pour travailler dans un bureau. Les techniques d'archivage, de conservation, de circulation des documents administratifs sont jugées essentielles par la grande majorité des entreprises. Si la personne engagée n'a pas toujours la responsabilité de mettre sur pied un tel système pour l'entreprise qui l'engage, elle doit quand même en connaître les principes de base afin de mieux comprendre et utiliser le système existant déjà dans l'entreprise.

5.2.7 Leur vision du domaine du travail de bureau dans cinq ans...

La majorité des employeurs rencontrés déclarent que le rôle de la secrétaire ou technicienne de bureau évoluera beaucoup pendant les cinq prochaines années. On exigera de plus en plus de connaissances permettant à la personne embauchée de jouer le rôle de conseillère auprès du personnel de gestion, d'où l'importance d'une solide formation générale de base. On lui confiera de plus en plus de responsabilités quant au suivi de différents dossiers. Déjà, plusieurs employeurs

rencontrés déclarent confier des tâches de plus en plus complexes à leur secrétaire. Cette situation se retrouve actuellement beaucoup dans le milieu des bureaux de courtiers d'assurances et dans le milieu bancaire. D'autres employeurs avouent déplorer le fait que leur personnel ne semble pas tout à fait prêt à assumer la responsabilité des dossiers qu'on voudrait lui confier. Un seul employeur mentionne que les tâches d'une secrétaire seront exactement les mêmes dans cinq ans, mais qu'elle devra avoir appris à les effectuer avec des outils différents.

5.3 Le point de vue de la présidente de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec

L'opinion de la présidente de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec recoupe très souvent celle des employeurs rencontrés. Selon elle, le programme tel qu'il existe aujourd'hui, au collégial, a sa raison d'être et sera de plus en plus justifié dans l'avenir.

Elle voit des différences notables entre la formation de niveau secondaire professionnel et de niveau collégial. Ces différences entre les deux programmes et la nécessité de chacun d'eux sur le marché s'expliquent par l'évolution du travail dans le domaine du secrétariat. En effet, selon cette personne, l'évolution actuelle des tendances du marché du travail dans ce domaine fait que, de plus en plus,

l'employeur aura à décider s'il veut engager une opératrice de traitement de texte, qui pourra fort bien avoir été formée au secondaire, ou une secrétaire - adjointe administrative qui aura les connaissances nécessaires pour l'appuyer dans son travail de gestion et qui, elle, aura été formée au collégial ou même à l'université.

Pour les personnes qui viseront un poste d'adjointe administrative, la formation collégiale sera vitale. Il faudrait même réviser le programme pour y inclure des cours de gestion générale afin de permettre à la personne en formation d'acquérir les notions nécessaires pour occuper son futur poste si l'on ne veut pas qu'un troisième niveau d'éducation, soit l'université, vienne s'ajouter aux programmes déjà existants. Déjà la Télé-université, détectant cette faiblesse dans le programme actuel de formation en TECHNIQUES DE BUREAU, a mis sur pied un programme de **Certificat en gestion du travail de bureau** (Annexe E). Cela souligne bien, selon elle, l'évolution profonde que subit actuellement tout le marché du travail dans le domaine du secrétariat et du travail général de bureau.

Naturellement, cette orientation qu'on devrait donner aux études de niveau collégial exige une polyvalence qui va à l'encontre d'une spécialisation possible à l'intérieur du programme actuel de D.E.C. et d'une éventuelle diminution du temps d'étude prévu au programme.

Les tâches et responsabilités d'une secrétaire - adjointe administrative digne de ce titre, selon la présidente de la Fédération, exigent déjà et exigeront de plus en plus une solide formation de base, tant du côté des techniques (dactylographie, sténographie, utilisation d'appareils électroniques tels dictaphones, ordinateurs, etc.) que de la gestion générale, domaine qu'on ne touche malheureusement pas du tout dans le programme actuel du D.E.C. Si l'on songe qu'une secrétaire se voit confier des responsabilités telles que la gestion du courrier, i.e. déterminer à qui s'adresse telle ou telle correspondance, qu'elle répond même à certaines lettres elle-même et doit souvent rédiger des brouillons de réponse pour les lettres touchant des sujets plus complexes afin de les soumettre à son supérieur, qu'elle assure le classement des documents, le suivi des dossiers, la recherche d'information, qu'elle est souvent responsable de la comptabilité de l'entreprise, de l'engagement du personnel de bureau, de la gestion des ressources matérielles, le diplôme obtenu se doit d'assurer une formation complète permettant d'assumer ce genre de responsabilités et être absolument de niveau collégial au minimum. Enfin, la secrétaire est souvent consultée pour la prise de décision en bureautique. Elle gère l'agenda de son supérieur, prépare les dossiers pour les réunions, assure le suivi des délégations de responsabilités, rédige des documents à partir d'éléments de réponse donnés par le supérieur, est responsable de l'application des normes en vigueur au bureau pour la présentation du courrier et des autres documents. C'est souvent elle qui organise les réunions et assiste le directeur pour composer l'allocution à être prononcée. C'est elle encore qui doit chercher l'information nécessaire pour produire ce genre de

document... Elle participe souvent à la prise de décision, mais n'en est malheureusement pas toujours consciente.

Lorsqu'on pense à toutes les responsabilités qui peuvent lui être confiées, la personne engagée à ce poste doit donc avoir une solide formation de base dans différents domaines, incluant des notions de gestion générale, actuellement absentes du programme. On ne doit donc pas s'étonner de voir un organisme tel que la Télé-université offrir un programme comblant ces lacunes. Face à cette situation, il ne saurait donc être question d'une réduction du temps de formation consacré au programme de D.E.C. Même la spécialisation ne semble pas une avenue à privilégier pour la présidente de la Fédération. Selon elle, ce qui fait la force d'une "bonne" secrétaire, c'est sa polyvalence.

5.4 LE POINT DE VUE DES ÉTUDIANTES

Les critères que nous avons établis pour déterminer le choix des candidates à interviewer pour notre recherche nous ont amenée à privilégier les étudiantes ayant opté pour le D.E.C. puisque c'est cette variable du programme de TECHNIQUES DE BUREAU que nous voulons plus particulièrement analyser. Cependant, comme il a été mentionné lors de la présentation générale de la situation des inscriptions au Collège, nous ne pouvions nous limiter aux étudiantes du D.E.C. si nous voulions également

respecter l'exigence que nous nous sommes donnée de ne rencontrer que les personnes ayant au moins un an d'expérience sur le marché du travail après leur cours en TECHNIQUES DE BUREAU. Enfin, nous ne pouvions tenir compte des étudiantes ayant terminé avant 1989, puisque le passage au nouveau programme de TECHNIQUES DE BUREAU s'est fait graduellement à partir de 1987.

Enfin, il est important de souligner qu'habituellement, le seul programme offert aux étudiantes arrivant directement du secondaire est le programme de D.E.C. Pour toutes les autres variantes (formation intensive, intégration au marché du travail et C.E.C), la personne doit avoir acquis le statut d'adulte, c'est-à-dire avoir laissé le milieu de l'enseignement régulier depuis au moins 2 sessions consécutives (Conseil des Collèges, 1991, p. 7). Les personnes qui terminent l'une de ces variantes ont donc très souvent de l'expérience sur le marché du travail ou ont suivi un autre programme de formation avant de s'orienter en TECHNIQUES DE BUREAU.

Toutes les personnes ayant choisi le D.E.C. ont insisté sur l'importance, pour elles, du niveau de leur diplôme. Certaines voulaient s'assurer qu'elles pourraient, un jour, poursuivre des études universitaires. Plusieurs croient qu'un D.E.C. leur amène une meilleure reconnaissance sur le marché du travail. Quelques-unes soulignent le fait qu'elles visent à être "plus qu'une secrétaire", à assumer des responsabilités. Une personne mentionne qu'elle ne se serait jamais sentie prête à prendre les responsa-

billités qu'elle assume aujourd'hui après une formation au secondaire professionnel car elle aurait été bien trop jeune au moment de son entrée sur le marché du travail.

En fait, neuf des personnes rencontrées savaient qu'il y avait un programme de formation en secrétariat au secondaire, mais portaient un jugement négatif sur ce niveau d'enseignement. L'une d'elles parle même de "recul" après avoir étudié au collégial dans un autre domaine. Une personne a effectivement suivi le programme du secondaire professionnel, pour ensuite décider de s'inscrire au niveau collégial, car elle jugeait la formation reçue au secondaire incomplète.

Les personnes ont choisi le Collège BART pour différentes raisons : la publicité faite par le Collège, sa réputation, la recommandation d'anciennes étudiantes, les statistiques de placement, l'atmosphère qu'on y retrouve et l'attention portée aux personnes qui s'y inscrivent sont les éléments qui sont ressortis pour expliquer leur choix.

5.4.1 Leur milieu de travail

La taille et le secteur d'activité économique des entreprises dans lesquelles les personnes rencontrées travaillent complètent bien la représentation de l'ensemble des employeurs qui font habituellement appel au Collège pour trouver du personnel de bureau : les gouvernements provincial et fédéral, une organisation syndicale,

quelques bureaux d'assurances, un cabinet d'avocats-conseils, une entreprise commerciale et une société coopérative de développement international s'y retrouvent. La taille de ces entreprises varie de quelques employées à plusieurs centaines. Les technologies présentes sont en grande majorité de type micro-ordinateurs compatibles IBM avec les logiciels WordPerfect et Lotus. Une personne travaille en environnement MacIntosh et une autre dans un environnement d'ordinateur central, sans micro-ordinateur. Plusieurs personnes doivent, en plus, utiliser des logiciels développés spécialement pour le domaine d'intervention spécifique à l'entreprise pour laquelle elles travaillent.

La description des tâches occupées par chacune des personnes interrogées permet de saisir la très grande variété des responsabilités que peut assumer le personnel de cette catégorie d'emploi. La réception (téléphonique et en personne), la saisie et la recherche d'information avec l'aide d'outils informatiques sont les tâches qui reviennent le plus souvent. La responsabilité du montage et du suivi de dossiers spécifiques, le traitement du courrier et l'archivage de documents sont également mentionnés très souvent. La comptabilité, la rédaction et la mise en page professionnelle de documents, la création de formulaires pour l'entreprise, la prospection de nouveaux clients sont également mentionnées par les personnes interrogées.

5.4.2 Les liens emploi-études

Comme pour les employeurs, nous avons utilisé, lors des entrevues, une grille-matière des cours présents au programme et avons demandé aux étudiantes de se prononcer sur l'utilité des connaissances véhiculées dans ces cours par rapport à leur expérience actuelle du travail et sur le temps de formation consacré à chacun. L'échelle présentée pour qualifier l'utilité des matières au programme comprenait quatre niveaux : inutile, plus ou moins utile, important ou essentiel. Quant au temps consacré à l'apprentissage d'une matière, il pouvait être déclaré trop long, adéquat ou trop court. Pour les mêmes raisons que nous avons mentionnées précédemment, lors de l'évaluation des matières par les employeurs, nous avons considéré les cours obligatoires de français, mais pas les cours d'éducation physique et de philosophie.

Toutes les matières actuellement au programme sont jugées essentielles ou importantes par la grande majorité des personnes interrogées. Les nuances se situent plutôt au niveau du temps consacré à l'apprentissage de telles matières.

Toutes les personnes interrogées, sans exception, ont mentionné l'excellence du français et l'apprentissage de l'anglais comme des aspects essentiels de la formation. Plusieurs suggèrent même d'ajouter encore des cours dans ce domaine, donc d'augmenter le temps de formation consacré à ces deux matières, et de travailler encore plus l'anglais oral, ce qui rejoint l'opinion des employeurs.

Les cours de dactylographie, de conservation des documents, de relations interpersonnelles, de coordination des ressources, de méthodes d'analyse et tous les cours touchant à l'informatique sont également jugés essentiels. Dans ce secteur, on propose souvent de modifier la séquence de formation en plaçant le cours traitant du DOS après la formation sur les logiciels et d'offrir la formation sur plus d'un traitement de texte. Certaines étudiantes suggèrent d'assurer la formation sur les deux technologies (IBM et MacIntosh) actuellement présentes sur le marché. En général, le temps consacré à ces matières est jugé satisfaisant. Les modifications proposées, comme l'ajout d'une deuxième technologie, pourraient se faire en utilisant le temps consacré à certains cours plus théoriques touchant l'implantation de la bureautique et la présentation générale de technologies qui sont jugés intéressants, mais pour lesquels on suggère unanimement de raccourcir le temps qu'on y consacre actuellement.

La moitié des personnes rencontrées jugent que le temps consacré au cours traitant de la conservation des documents administratifs pourrait être diminué et justifient cette opinion par le fait que la plupart des entreprises ont déjà leur propre système de gestion documentaire et qu'il ne s'agit que de suivre des règles déjà établies.

Les cours à caractère administratif tels la comptabilité, le droit, l'introduction à la vie économique, etc. sont jugés par la plupart comme essentiels à une solide formation de base et le temps qu'on y consacre est jugé adéquat.

De l'avis unanime, le stage doit être prolongé. Les étudiantes rencontrées n'avaient que deux semaines pour prendre contact avec la réalité du travail et c'est, selon elles, jugé nettement insuffisant. Cette opinion rencontre d'ailleurs également celle émise par les employeurs.

5.5 RÉSUMÉ DES OPINIONS RECUEILLIES

Il est très intéressant de noter que les conclusions et les recommandations pour améliorer le programme de D.E.C. en techniques de bureau faites par les étudiantes et les employeurs rencontrés sont, à peu de choses près, les mêmes.

Sans se prononcer aussi directement sur la durée exacte du programme d'études en TECHNIQUES DE BUREAU que la présidente de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec, les employeurs rencontrés insistent tous sur l'importance d'une solide formation de base. Par ailleurs, ils insistent sur le fait que les finissantes du secondaire professionnel n'ont pas le bagage nécessaire pour répondre à leurs besoins. Lorsqu'on sait que le programme de secrétariat professionnel en bureautique est d'une durée d'un an et demi après un Secondaire

IV ou V, la conclusion s'impose : on ne peut raccourcir facilement le programme actuel de D.E.C. sans se rapprocher dangereusement de la durée du programme professionnel du secondaire. Cette opinion est partagée par les étudiantes rencontrées : de plus, selon les personnes interrogées, le D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU doit se comparer aux autres programmes professionnels de niveau collégial. La première hypothèse de départ, pour rendre original le programme du Collège, ne répond donc pas aux besoins et aux désirs de la clientèle rencontrée.

Enfin, si l'on pense enrichir le programme des suggestions faites par les employeurs et les étudiantes, il serait carrément impossible de diminuer le temps actuellement consacré au programme de D.E.C. Il faut plutôt s'orienter vers un réaménagment de certains contenus de cours et vers le remplacement de certains cours par d'autres traitant de sujets déciarés essentiels par les employeurs, par exemple l'importance des relations interpersonnelles, l'organisation du travail, l'importance de s'impliquer dans l'entreprise, etc., opinion encore une fois partagée par les étudiantes rencontrées qui ont, à maintes reprises, suggéré le réaménagment de plusieurs contenus de cours touchant, entre autres, les relations interpersonnelles, la résolution de problèmes, la simulation de situations de travail, le travail en équipe, etc.

Quant à la spécialisation à l'intérieur du programme, autre hypothèse posée au départ de l'étude comme piste à suivre pour rendre le programme du Collège

plus original face à la concurrence, la plupart des employeurs la rejettent également, ce qui découle logiquement de leur besoin avoué d'une personne ayant une solide formation générale de base. Selon eux, la spécialisation s'acquiert dans l'emploi, c'est à l'entreprise à former son personnel selon ses désirs et ses besoins spécifiques. Un employeur a même décrit la tâche de technicienne de bureau comme celle d'un chef d'orchestre, c'est-à-dire capable d'assumer plusieurs responsabilités selon les besoins et le moment. Le marché de l'emploi dans ce secteur est, selon eux, actuellement à la recherche de personnes polyvalentes, capables de s'adapter rapidement aux changements et aux besoins de l'entreprise. Un autre employeur a même mentionné que, de nos jours, une solide formation générale permet l'adaptation aux fluctuations du marché avec lesquelles l'entreprise doit vivre aujourd'hui, ce qui est beaucoup plus difficile à réaliser pour des gens ayant investi leur énergie dans une spécialisation. La majorité des étudiantes sont d'ailleurs d'accord avec ce point de vue.

Les quelques employeurs qui hésitent face à la pertinence d'une spécialisation possible en cours de formation mentionnent cependant qu'elle devrait avoir été préparée et qu'elle devrait être dispensée par les spécialistes du domaine et non par les "théoriciens du gouvernement". Les étudiantes, pour leur part, font entrer dans cette catégorie de spécialisation les cours de secrétariat juridique ou médical. Elles suggèrent également différents domaines possibles de spécialisation tels la

comptabilité, la rédaction d'affaires, l'informatique, le domaine des assurances, et l'administration générale.

Les informations recueillies et les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche marketing démontrent bien l'importance d'une telle analyse avant d'entreprendre quelque action de changement que ce soit. En effet, force nous est de constater que les deux pistes envisagées au départ de l'étude, soit la spécialisation à l'intérieur du programme de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU et la diminution du temps nécessaire pour obtenir un D.E.C. dans ce domaine ne répondraient certainement pas aux besoins exprimés par la clientèle du Collège. Par contre, cette étude de marché nous a permis de recueillir les opinions de la clientèle sur les modifications qui pourraient être apportées au programme de D.E.C. afin de mieux répondre aux besoins du marché du travail et nous permettra de proposer à la direction générale du Collège Bart d'autres pistes de développement qui pourront servir son désir de différencier son enseignement de celui de ses concurrents.

6. CONCEPTION DE LA SOLUTION

6. CONCEPTION DE LA SOLUTION

L'objectif de cette étude de marché, il nous apparaît important de le rappeler, avait pour but de trouver des pistes intéressantes afin de rendre le programme de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU offert par le Collège Bart plus attrayant que celui offert par les autres établissements de niveau collégial de la région tout en restant dans le cadre des exigences du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science pour conserver son droit aux subventions. Nous avons découvert en cours de route que le secondaire professionnel en secrétariat bureautisé était un concurrent de plus en plus important pour le D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU, ce qui n'avait pas été perçu au départ de l'étude, et qu'il fallait donc également compter avec les attraits que cette formation offre sur la clientèle potentielle de la région.

Il n'appartient pas au seul Collège Bart d'essayer de solutionner cet aspect du problème de la diminution générale des inscriptions au D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU puisqu'il concerne tous les établissements de niveau collégial offrant cette formation. Le Collège pourrait cependant devenir le chef de file d'une collaboration entre les institutions collégiales, publiques et privées, offrant ce programme pour sensibiliser le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science à l'urgence de

réviser son programme de formation et à l'importance d'en faire la promotion auprès des employeurs, ce qui ne se fait pas actuellement, alors que le ministère de l'Éducation, de qui relèvent les programmes de formation professionnelle au secondaire, a déjà commencé depuis plusieurs mois sa propre campagne publicitaire auprès des employeurs pour vanter l'excellence des finissant-e-s dans ces programmes. Le désavantage de cette solution est qu'elle demande une importante préparation et ne peut être envisagée à court terme. Elle devra cependant être envisagée sérieusement si le milieu collégial ne veut pas voir disparaître le programme en TECHNIQUES DE BUREAU à plus ou moins brève échéance.

Il serait certainement préférable pour le Collège d'investir ses énergies sur un tel dossier plutôt que dans celui qu'il serait nécessaire de préparer pour justifier auprès du ministère la suggestion de raccourcir le programme de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU. Le Collège ne peut décider de lui-même de raccourcir un programme de formation. Les efforts qu'il lui faudrait consacrer à justifier auprès du ministère une telle proposition seraient, à notre avis, mieux utilisés à préparer une coalition des collèges offrant le programme TECHNIQUES DE BUREAU afin de défendre son existence sur le marché, surtout que le raccourcissement du temps de formation ne rencontre pas les opinions émises par les finissantes et les employeurs rencontrés.

Le Collège n'est cependant pas sans ressources face à la situation immédiate et d'autres solutions applicables à court terme sont à sa disposition. L'une des deux possibilités envisagées au départ de cette étude, la spécialisation à l'intérieur même du programme, ne semble définitivement pas une avenue particulièrement intéressante, tant aux yeux des employeurs que des étudiant-e-s. Tout en se déclarant très satisfaites, de façon générale, du programme tel qu'il existe actuellement, les personnes rencontrées, tant employeurs qu'anciennes étudiantes, ont relevé des points qu'il serait intéressant d'améliorer. En fait, les suggestions faites portent à la fois sur certains contenus de cours qu'il nous faudrait remodeler selon les nouvelles réalités du marché du travail, sur l'enrichissement de la formation concernant le français et l'anglais et sur certains sujets qui ne sont pas, ou peu, abordés en cours de formation.

Cette opinion rejoint celle qui a cours sur le marché du travail en général et dont fait état M. Roland Arpin (1990, p. 21), directeur général du Musée de la civilisation, dans un texte touchant les nouvelles orientations en gestion des ressources humaines dans lequel il cite un article de Gilles Lajoie paru dans le journal *Les Affaires* du 28 janvier 1989 et où il "retient les qualités prioritaires suivantes au terme d'entrevues avec plusieurs dirigeants : des aptitudes générales, de la souplesse, du jugement, de l'entregent, de la culture, des aptitudes en communication, de l'éducation (bonne formation), des aptitudes en informatique." M. Arpin (1990, p. 23) mentionne d'ailleurs un peu plus loin dans son texte que "polyvalence et

flexibilité semblent faire un heureux mariage que les entreprises favorisent pour faire face à la concurrence toujours plus diffuse, mais toujours plus forte."

Le Collège travaille déjà dans le sens de l'enrichissement des connaissances en langue avec ses ateliers de dictées pour le français et ses ateliers de conversation anglaise offerts aux étudiant-e-s sur une base de participation volontaire.

On retrouve également dans la catégorie des ajustements à faire, la révision et, au besoin, la réorientation de certains contenus de cours tels "INTERRELATIONS DANS LE MONDE PROFESSIONNEL", "COORDINATION DES RESSOURCES" et "MÉTHODES D'ANALYSE ET RÉSOLUTION DE PROBLÈMES" qui ne font peut-être pas assez état des réalités rencontrées sur le marché du travail. Dans ces cas, la direction générale aurait intérêt à se prévaloir de son droit de gérance prévu à la convention et encadrer de beaucoup plus près le contenu de ces cours. Elle pourrait également profiter de l'offre de plusieurs employeurs qui se disent prêts à venir rencontrer les gens dans le cadre de ces cours afin de leur présenter les réalités auxquelles elles auront à faire face sur le marché du travail.

Le stage, quant à lui, aurait avantage à être prolongé, deux semaines ayant été jugées comme un laps de temps insuffisant pour bien saisir la complexité de la tâche qui attend le ou la futur-e technicien-ne de bureau. Le Collège a déjà corrigé la situation et prévoit maintenant trois semaines de stage. Il se penche également sur

la possibilité de se lancer dans le programme alternance travail-études qui permet d'alterner les sessions d'enseignement classique et des sessions de stage en milieu de travail, ce qui augmente par le fait même la durée totale du stage.

Dans la catégorie des sujets peu ou pas abordés en cours de formation, on retrouve des notions générales de gestion, l'importance de l'influence de l'actualité sur le monde des affaires, les règles de présentation personnelle, l'importance du client pour toute entreprise. Ces sujets auraient avantage à être traités de façon plus approfondie dans le programme. Déjà le Collège offre, dans le cadre des cours complémentaires, une session de formation en développement personnel touchant, entre autres, certains points concernant la présentation physique et la tenue vestimentaire.

En ce qui concerne l'apprentissage des différents produits logiciels, le Collège doit naturellement maintenir sa réputation d'excellence. Afin de ne pas alourdir ce volet tout en répondant à la demande exprimée par certains employeurs et certaines étudiantes, il serait intéressant que le programme prévoie aborder, sans nécessairement les approfondir, un deuxième logiciel de traitement de texte et un deuxième tableur, afin que les personnes formées au Collège puissent vraiment prendre conscience de la transférabilité de leur apprentissage. Il est naturellement important pour le Collège de surveiller attentivement les développements technologiques, mais

il faut également éviter la surspécialisation dans ce domaine. Le programme tel qu'il est conçu actuellement répond bien aux besoins des employeurs.

Certaines personnes ont mentionné que le Collège aurait avantage à assurer sa formation informatique sur les deux technologies actuellement les plus populaires sur le marché, soit IBM et MacIntosh. Compte tenu de l'importance de l'investissement financier et humain (formation des ressources humaines) impliqué par une telle décision, le Collège devra envisager une étude plus approfondie de marché sur les choix technologiques des entreprises dans la région de Québec avant de prendre une telle décision. La présente recherche ne comporte pas suffisamment d'éléments concernant ces données pour appuyer une décision de la direction générale. Cependant, elle nous fournit un indice important si l'on songe que deux des employeurs rencontrés utilisent la technologie MacIntosh, mais ont cependant quand même décidé d'engager des personnes formées essentiellement sur une technologie différente (IBM). De plus, une étude récente menée par le CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations;1992) fait état d'une pénétration de 12% seulement du marché par la technologie MacIntosh. Une étude plus poussée de ce dossier particulier serait essentielle avant toute prise de décision par la direction générale.

En fait, il serait souhaitable que les étudiant-e-s soient dans une situation où on leur "apprend à apprendre". Il est très important de leur faire réaliser la transférabi-

lité des notions que le programme a pour but de leur inculquer et c'est en grande partie ce qui distingue le niveau secondaire du collégial. Le marché du travail exige des personnes formées à réfléchir par elles-mêmes plutôt que des exécutantes qui ne peuvent se débrouiller devant une situation nouvelle.

Devant cette situation, il est presque impensable, non seulement de spécialiser la formation, mais même de raccourcir le programme d'études en diminuant le nombre des cours prévus au programme. Il s'agit surtout, pour le Collège, de dégager des pistes de développement qui lui permettront de se positionner face à la concurrence, tant du côté des autres maisons d'enseignement que sur le marché du travail pour le placement de ses étudiant-e-s. Pour assurer sa position face à la concurrence, le Collège aurait avantage à se pencher sur l'intégration de nouveaux éléments de formation par le biais des cours complémentaires. Il est en son pouvoir de choisir les cours complémentaires à offrir à sa clientèle de façon à satisfaire aux besoins exprimés par les employeurs.

Le Collège a déjà commencé à proposer un calendrier original, permettant à sa clientèle de terminer un C.E.C. plus rapidement en suivant une session d'été à temps plein, ce qui permet de terminer le programme plus rapidement sans y enlever d'éléments. Cette solution pourra peut-être être envisagée également pour le D.E.C.

7. RECOMMANDATIONS

7. RECOMMANDATIONS

Il ressort très clairement de cette étude que la direction du Collège a tout avantage à "bonifier" l'enseignement déjà offert à sa clientèle et que son originalité ne passera pas par les solutions envisagées au départ.

Les deux pistes de travail envisagées au départ par la direction générale, soit la spécialisation à l'intérieur du programme de D.E.C. et la diminution du temps consacré à l'obtention d'un D.E.C. professionnel en TECHNIQUES DE BUREAU se sont donc, au fil de l'étude, révélées non souhaitables si le Collège veut continuer de répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle. En effet, ces deux solutions ont été d'emblée rejetées par les employeurs et les étudiantes rencontrées et les besoins dont ces deux clientèles nous ont fait part face à la formation en TECHNIQUES DE BUREAU confirment cette prise de position.

Il faut garder à l'esprit que le D.E.C. a d'abord été prévu et conçu pour s'adresser à des personnes provenant directement du secondaire général, donc très jeunes et sans expérience du marché du travail. **Nous recommandons donc** de respecter l'opinion de la clientèle, tant employeurs qu'étudiant-e-s, en ne dépensant pas d'énergie à préparer un dossier proposant de raccourcir la durée du programme de D.E.C. en TECHNIQUES DE BUREAU fixée à six sessions, le contenu complet du programme compensant, jusqu'à un certain point, le manque d'expérience des

jeunes. Les employeurs nous l'ont souvent mentionné, l'âge est un facteur important lors de l'embauche et les finissantes du secondaire sont considérées comme étant trop jeunes et manquant d'initiative pour assumer les responsabilités qu'ils veulent confier à leur secrétaire. Cependant, cela ne signifie en aucune façon que les autres variantes du programme offertes au Collège BART n'ont pas leur place sur le marché. Il faut considérer que les exigences d'entrée dans ces autres variantes (avoir quitté le milieu de l'enseignement régulier depuis au moins deux sessions consécutives) permettent habituellement aux personnes s'y inscrivant d'utiliser leur expérience, souvent acquise sur le marché du travail ou par des études dans un autre programme, comme compensation face au contenu d'un D.E.C. complet.

Nous recommandons de conserver au programme actuel son approche de formation générale. En effet, les deux clientèles interviewées ont clairement déclaré préférer une solide formation générale permettant à la personne de s'adapter à toutes les situations et à toutes les entreprises. Selon la plupart des personnes rencontrées, il appartient à l'entreprise de "peaufiner" la formation reçue en milieu scolaire. Cette opinion a été énoncée clairement par quelques employeurs. On peut également la déduire de remarques faites par d'autres employeurs, par exemple que les programmes de spécialisation seraient intéressants à la condition d'être montés par des experts du domaine et non par des théoriciens du gouvernement.

Nous recommandons donc au Collège de suivre les pistes d'améliorations proposées par sa clientèle et d'ensuite faire ressortir ces éléments distinctifs lors de campagnes publicitaires et de différentes activités de relations publiques auxquelles il participe, rencontrant ainsi le but fixé, se distinguer des autres collèges et surtout, de la formation professionnelle de niveau secondaire. Le Collège pourrait ainsi espérer élargir son créneau dans le marché de la formation en TECHNIQUES DE BUREAU.

Nous recommandons que les améliorations proposées portant essentiellement sur le contenu de certains cours déjà mentionnés dans la présente étude soient immédiatement considérées. D'autres cours auraient avantage à être réunis en un seul (Bureautique, systèmes et technologies, Télématique, télécommunications et téléinformatique, Impacts humains et organisationnels de la bureautique), libérant ainsi le temps qui leur est actuellement consacré pour approfondir l'apprentissage des langues d'affaires, commencer l'apprentissage d'un logiciel supplémentaire, ajouter des cours de culture générale touchant l'actualité et de formation générale en gestion.

La mise en application des solutions proposées au chapitre précédent et touchant essentiellement le déroulement du programme et le réaménagement des cours et de leur contenu est facilement réalisable à court terme pour le Collège. Plusieurs des éléments énumérés sont déjà en force : les ateliers de dictées et de

conversation anglaise sont offerts chaque session à la clientèle étudiante. Des invités spéciaux viennent régulièrement discuter avec les étudiant-e-s des réalités du marché du travail et de ses exigences dans le cadre de certains cours. Un cours de formation personnelle est actuellement offert régulièrement au programme. Une session d'été à temps plein a été intégrée au programme de C.E.C. pour la première fois en 1992 et une autre session d'été est déjà au calendrier pour 1993.

L'implantation de ces éléments de solution ne cause pas de problèmes majeurs. Aucun des éléments proposés ne demande d'investissement financier majeur, le corps professoral déjà en place peut assumer, avec un minimum de formation supplémentaire, la réorientation des cours et la convention collective des professeurs permet l'engagement de personnel contractuel au besoin.

En ce qui concerne plus particulièrement le stage en milieu de travail, une légère amélioration a déjà été apportée en portant sa durée à trois semaines. **Nous recommandons** cependant que la direction étudie sérieusement la possibilité d'introduire l'alternance travail-études dans son fonctionnement habituel. Certaines subventions d'aide à l'implantation d'un tel fonctionnement sont actuellement disponibles par le biais d'Emploi et Immigration Canada. La direction aurait tout avantage à étudier le plus rapidement possible une telle avenue de développement.

Face à la concurrence des programmes de formation du secondaire, **nous recommandons** que le Collège profite de la tenue d'une Commission parlementaire sur l'avenir des cégeps pour demander que le MESS engage des campagnes d'information auprès de la clientèle du secondaire général afin de faire valoir les avantages d'une formation collégiale.

Il va sans dire que, dans ce cas, le Collège ne peut agir seul et qu'une coalition des collèges offrant l'option TECHNIQUES DE BUREAU est hautement souhaitable. **Nous recommandons donc** que le Collège fasse valoir son point de vue par le biais de l'Association des Collèges privés du Québec (ACPQ) dont plusieurs membres offrent la formation en TECHNIQUES DE BUREAU. Dans cette perspective, une association des collèges offrant le programme TECHNIQUES DE BUREAU afin d'exercer une représentation articulée auprès des décideurs du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science est essentielle, croyons-nous, à la survie de ce programme au niveau collégial. Le Collège aurait donc tout avantage à démarrer le plus rapidement possible un tel dossier.

8. CONCLUSION

8. CONCLUSION

L'étude menée dans le cadre de ce projet a fait clairement ressortir le danger d'extinction de tout un programme de formation de niveau collégial, le programme TECHNIQUES DE BUREAU. Ce qui au départ devait simplement permettre au Collège Bart d'améliorer sa position concurrentielle sur le marché lui a permis de prendre conscience de ce danger. Le Collège ne peut agir seul dans cette situation, mais peut éventuellement assumer le rôle de leader face à l'organisation d'une force de représentation auprès du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science afin que la position du gouvernement soit clarifiée face aux programmes existant sur le marché dans ce domaine particulier.

Des solutions à court terme peuvent certes être envisagées pour augmenter la part du marché du Collège dans la formation en TECHNIQUES DE BUREAU et ces solutions sont en bonne voie d'implantation, mais elles ne peuvent en aucun cas régler complètement le problème de la désaffection générale de la clientèle étudiante face au programme lui-même.

ANNEXES

ANNEXE A

Lecture du fichier SIGDEC - Collège Bart

POUR LE RÉSEAU PRIVÉ SUBVENTIONNÉ, DONNÉES CONCERNANT LES INSCRIPTIONS - COLLÈGE BART

Lecture du fichier SIGDEC en mars 1991

Numéros de programme	Niveau d'études	Inscriptions au 20 septembre						Taux (%) annuel de croissance						Passage	Taux (%) de passage par période				
		1985	1986	1987	1988	1989	1990	85-86	86-87	87-88	88-89	89-90	85-90						
															85-86	86-87	87-88	88-89	89-90
412.02	I	262	219	225	158	141	113	-16,4	2,7	-29,8	-10,8	-19,9	-15,5	de I à II	21,8	34,7	29,8	43,0	46,1
	II	36	57	76	67	68	65	58,3	33,3	-11,8	1,5	-4,4	12,5	de II à III	127,8	29,8	22,4	31,3	29,4
	III	---	46	17	17	21	20	---	-63,0	stable	23,5	-4,8	---			85-87	86-88	87-89	88-90
	Total	298	322	318	242	230	198	8,1	-1,2	-23,9	-5,0	-13,9	-7,9	de I à III		6,5	7,8	9,3	12,7
															85-86	86-87	87-88	88-89	89-90
TOTAL	I	262	219	225	158	141	113	-16,4	2,7	-29,8	-10,8	-19,9	-15,5	de I à II	21,8	34,7	29,8	43,0	46,1
	II	36	57	76	67	68	65	58,3	33,3	-11,8	1,5	-4,4	12,5	de II à III	127,8	29,8	22,4	31,3	29,4
	III	---	46	17	17	21	20	---	-63,0	stable	23,5	-4,8	---			85-87	86-88	87-89	88-90
	Total	298	322	318	242	230	198	8,1	-1,2	-23,9	-5,0	-13,9	-7,9	de I à III		6,5	7,8	9,3	12,7

ANNEXE B

Lecture du fichier SIGDEC - Région de Québec

DONNÉES CONCERNANT LES INSCRIPTIONS DU PROGRAMME

412.02 TECHNIQUES DE BUREAU

Noms des collèges publics	Niveau d'études	Inscriptions au 20 septembre						Taux (%) annuel de croissance						Passage	Taux (%) de passage par période				
		1985	1986	1987	1988	1989	1990	85-86	86-87	87-88	88-89	89-90	85-90						
Réseau public															85-86	86-87	87-88	88-89	89-90
	I	2661	2604	2340	1927	1803	1769	-2,1	-10,1	-17,6	-6,4	-1,9	-7,8	de I à II	61,6	57,9	61,8	62,0	62,3
	II	1492	1639	1508	1445	1194	1124	9,9	-8,0	-4,2	-17,4	-5,9	-5,5	de II à III	73,2	71,0	81,6	85,6	90,1
	III	1020	1092	1163	1230	1237	1076	7,1	6,5	5,8	0,6	-13,0	1,1			85-87	86-88	87-89	88-90
	Total	5173	5335	5011	4602	4234	3969	3,1	-6,1	-8,2	-8,0	-6,3	-5,2	de I à III		43,7	47,2	52,9	55,8
Public-région de Québec															85-86	86-87	87-88	88-89	89-90
	I	257	284	310	279	212	219	10,5	9,2	-10,0	-24,0	3,3	-3,1	de I à II	69,6	62,3	61,0	56,6	62,3
	II	189	179	177	189	158	132	-5,3	-1,1	6,8	-16,4	-16,5	-6,9	de II à III	75,7	72,6	87,6	97,9	112,0
	III	148	143	130	155	185	177	-3,4	-9,1	19,2	19,4	-4,3	3,6			85-87	86-88	87-89	88-90
	Total	594	606	617	623	555	528	2,0	1,8	1,0	-10,9	-4,9	-2,3	de I à III		50,6	54,6	59,7	63,4
Réseau privé Subventionné															85-86	86-87	87-88	88-89	89-90
	I	1358	1208	1068	675	596	782	-11,0	-11,6	-36,8	-11,7	31,2	-10,5	de I à II	38,3	37,8	48,0	70,7	68,0
	II	518	520	457	513	477	405	0,4	-12,1	12,3	-7,0	-15,1	-4,8	de II à III	41,7	53,8	61,7	56,7	54,9
	III	217	216	280	282	291	262	-0,5	29,6	0,7	3,2	-10,0	3,8			85-87	86-88	87-89	88-90
	Total	2093	1944	1805	1470	1364	1449	-7,1	-7,2	-18,6	-7,2	6,2	-7,1	de I à III		20,6	23,3	27,2	38,8
Privé-région de Québec															85-86	86-87	87-88	88-89	89-90
	I	325	308	323	145	137	174	-5,2	4,9	-55,1	-5,5	27,0	-11,7	de I à II	56,9	35,1	28,8	78,6	97,8
	II	246	185	108	93	114	134	-24,8	-41,6	-13,9	22,6	17,5	-11,4	de II à III	30,1	41,6	66,7	73,1	46,5
	III	84	74	77	72	68	53	-11,9	4,1	-6,5	-5,6	-22,1	-8,8			85-87	86-88	87-89	88-90
	Total	655	567	508	310	319	361	-13,4	-10,4	-39,0	2,9	13,2	-11,2	de I à III		23,7	23,4	21,1	36,6

Lecture du fichier SIGDEC en mars 1991

ANNEXE C

Aide-mémoire pour les entrevues

AIDE-MÉMOIRE POUR LES ENTREVUES AVEC LES FINISSANTES DU COLLÈGE

ÉTUDES

Pourquoi le choix des TECHNIQUES DE BUREAU

Quelle forme particulière du programme et pourquoi.

Pourquoi le niveau collégial pour de telles études.

Pourquoi le Collège BART en particulier.

Connaissances sur le programme de niveau secondaire en secrétariat...

EMPLOI

Description la plus détaillée possible de l'emploi actuel.

Taille de l'entreprise basée sur le nombre d'employés.

Secteur d'activité dans lequel oeuvre l'entreprise.

Technologies présentes dans l'entreprise.

LIENS EMPLOI-ÉTUDES

Quelles matières inscrites au programme de formation sont essentielles au marché du travail? (liste des cours offerts à utiliser)

Quelles matières ne sont pas du tout ou pas suffisamment touchées par le programme et seraient essentielles une fois sur le marché du travail?

Y a-t-il une spécialisation possible en TECHNIQUES DE BUREAU? Quelles seraient les sujets de spécialisation intéressants? utiles?

Échelle d'utilité: 1-Inutile 2-Plus ou moins utile 3-Important 4-Essentiel

Évaluation du temps: 1-Trop long 2-Adéquat 3-Trop court

TITRE DES COURS	ÉVALUATION DE L'UTILITÉ DE LEUR CONTENU	ÉVALUATION DU TEMPS CONSACRÉ À LA MATIÈRE
☐ Français I, II, III, IV	1 2 3 4	1 2 3
☐ Rédaction d'affaires I et II française	1 2 3 4	1 2 3
☐ Anglais (2 cours généraux selon le niveau)	1 2 3 4	1 2 3
☐ Anglais des affaires et Rédaction d'affaires	1 2 3 4	1 2 3
☐ Saisie de l'information textuelle (dactylographie)	1 2 3 4	1 2 3
☐ Introduction à l'informatique	1 2 3 4	1 2 3
☐ Traitement de texte de base et avancé	1 2 3 4	1 2 3
☐ Bureautique, système et technologies	1 2 3 4	1 2 3
☐ Traitement de données (LOTUS)	1 2 3 4	1 2 3
☐ Bases et banques de données (DBASE)	1 2 3 4	1 2 3
☐ Micro-ordinateur et applications bureautiques	1 2 3 4	1 2 3
☐ Comptabilité informatisée (FORTUNE 1000)	1 2 3 4	1 2 3
☐ Télématique, télécommunication et téléinformatique	1 2 3 4	1 2 3
☐ Comptabilité	1 2 3 4	1 2 3
☐ Initiation à la vie économique	1 2 3 4	1 2 3

TITRE DES COURS	ÉVALUATION DE L'UTILITÉ DE LEUR CONTENU	ÉVALUATION DU TEMPS CONSACRÉ À LA MATIÈRE
☐ Droit des affaires	1 2 3 4	1 2 3
☐ Éléments de mathématique appliquée	1 2 3 4	1 2 3
☐ Conservation des documents administratifs	1 2 3 4	1 2 3
☐ Systématisation de la circulation de l'information textuelle	1 2 3 4	1 2 3
☐ Sténo française et anglaise	1 2 3 4	1 2 3
☐ Exploitation, transmission de l'information textuelle et audio	1 2 3 4	1 2 3
☐ Impacts humains et organisationnels de la bureautique	1 2 3 4	1 2 3
☐ Interrelations dans le monde professionnel	1 2 3 4	1 2 3
☐ Coordination des ressources	1 2 3 4	1 2 3
☐ Méthodes d'analyse et résolution de problèmes	1 2 3 4	1 2 3
☐ Stage de fin d'études	1 2 3 4	1 2 3
Les cours complémentaires	1 2 3 4	1 2 3
_____	1 2 3 4	1 2 3
_____	1 2 3 4	1 2 3
_____	1 2 3 4	1 2 3
_____	1 2 3 4	1 2 3

Leur définition de ce que seait une programme d'études parfait pour les TECHNIQUES DE BUREAU...

AIDE-MÉMOIRE POUR LES ENTREVUES AVEC LES EMPLOYEURS

ENTREPRISE

Taille de l'entreprise basée sur le nombre d'employés; combien sont des secrétaires ?

Secteur d'activité

Technologies utilisées dans l'entreprise

EMPLOI

Description la plus détaillée possible d'un emploi actuel en secrétariat.

Politique d'embauche du personnel de secrétariat.

Échelle salariale (basée sur le nombre d'années d'études?)

Différences entre finissantes du secondaire et du collégial? À quel(s) niveau(x)?

Portrait de la secrétaire idéale...

L'ENS EMPLOI-ÉTUDES

Matières essentielles dans un programme de secrétariat? (liste des cours offerts à utiliser) À leur avis, les secrétaires ont-elles touché ces matières dans leur cours?

Leur évaluation des programmes actuels de formation en TECHNIQUES DE BUREAU à différents points de vue: durée du programme, sujets touchés dans le programme et inutiles, sujets essentiels et non touchés...

Si spécialisation possible à l'intérieur du programme, quel(s) serait(ent) le(s) sujet(s) intéressant(s) à développer?

Leur vision de l'avenir dans le domaine de travail de bureau.

TITRE DES COURS	ÉVALUATION DE L'UTILITÉ DE LEUR CONTENU
☐ Français I, II, III, IV (langue et littérature)	1 2 3 4
☐ Français écrit (grammaire)	1 2 3 4
☐ Rédaction de différents types de documents administratifs en français (2 cours)	1 2 3 4
☐ Anglais (2 cours généraux selon le niveau)	1 2 3 4
☐ Pratique de l'anglais oral et écrit dans diverses situations d'affaires	1 2 3 4
☐ Dactylographie et normes de présentation des documents administratifs	1 2 3 4
☐ Introduction à l'informatique	1 2 3 4
☐ Apprentissage de toutes les fonctions offertes par un traitement de texte (logiciel WordPerfect)	1 2 3 4
☐ Le travail de bureau en contexte bureautique; environnement, outils, importance du traitement de l'information, etc.	1 2 3 4
☐ Traitement de données (logiciel Lotus 123)	1 2 3 4
☐ Bases et banques de données informatisées (logiciel DBase)	1 2 3 4
☐ Mise en page électronique (logiciel Ventura Publisher)	1 2 3 4
☐ Mises en situation dans le but d'augmenter l'efficacité des personnes face aux possibilités offertes par différents logiciels, plus particulièrement le traitement de texte	1 2 3 4
☐ Comptabilité sur ordinateur (logiciel FORTUNE 1000)	1 2 3 4

TITRE DES COURS	ÉVALUATION DE L'UTILITÉ DE LEUR CONTENU
☐ Présentation et utilisation de divers systèmes et services de transmission de la voix, de l'image et des données	1 2 3 4
☐ Comptabilité de base	1 2 3 4
☐ Initiation à la vie économique	1 2 3 4
☐ Introduction au droit	1 2 3 4
☐ Éléments de mathématique appliquée	1 2 3 4
☐ Techniques d'archivage des documents administratifs	1 2 3 4
☐ La circulation de documents et la création de formulaires propres à l'entreprise	1 2 3 4
☐ Sténo française et anglaise	1 2 3 4
☐ Apprentissage de l'utilisation du dictaphone, du courrier électronique, de l'agenda électronique, etc.	1 2 3 4
☐ Impacts humains et organisationnels de la bureautique	1 2 3 4
☐ Connaisance de son fonctionnement dans le cadre de relations personnelles et professionnelles; certains phénomènes de la communication	1 2 3 4
☐ Coordination des ressources; outils, flux de travail, échéancier, etc.	1 2 3 4
☐ Méthodes concernant l'analyse et la résolution de problèmes dans l'entreprise	1 2 3 4
☐ Stage en entreprise	1 2 3 4

ANNEXE D

Entrevue téléphonique avec M. Gilles Lussier

INFORMATIONS OBTENUES DE M. GILLES LUSSIER

Monsieur Lussier est responsable, au MEQ, du développement des programmes de formation professionnelles au secondaire dans plusieurs domaines, entre autres en secrétariat professionnel et en secrétariat bureautisé.

Lors d'un contact téléphonique en septembre 1991, je lui ai demandé des statistiques sur l'évolution des inscriptions dans le programme de D.E.P. en secrétariat général et le programme d'A.S.P. en secrétariat bureautisé et il m'a fourni les informations suivantes, au niveau provincial :

ANNÉES	D.E.P. secrétariat général (14-13)	A.S.P. en secrétariat bureautisé (14-60)
1987-88	1504	0
1988-89	2493	1
1989-90	2095	3
1990-91	2885	119
1991-92	3993	173

Il souligne le fait que ces deux programmes sont ceux offerts dans le plus de points de service au Québec.

Pour les régions 03 et 12 (Québec et Chaudière-Appalaches), pour l'année 1991-92, le nombre d'inscriptions aux programmes est de 865 en secrétariat général et 47 en secrétariat bureautique.

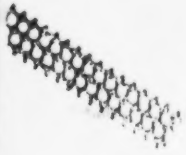
Il n'existe pas de document publié par le ministère de l'Éducation et contenant des statistiques par programme ou par région; pour les obtenir, il faut interroger le système informatique central du ministère par des recherches adhoc.

ANNEXE E

Dépliant de la Télé-université

LE CERTIFICAT GESTION DU TRAVAIL DE BUREAU S'ADRESSE :

- Aux secrétaires et au personnel de bureau qui souhaitent progresser dans leur carrière.
- Aux personnes qui terminent en technique de bureau au collège et qui veulent poursuivre leurs études dans le domaine.
- Aux secrétaires qui désirent retourner sur le marché du travail et qui, ayant déjà une formation sur les nouvelles technologies de bureau, veulent élargir leurs connaissances dans les domaines reliés à la fonction de support à la gestion.
- À toute personne qui désire se réorienter ou augmenter sa scolarité.



Les conditions d'admission

Posséder un diplôme d'études collégiales (DEC)

ou

Avoir au moins 22 ans et posséder des connaissances suffisantes et une expérience pertinente.

Coût

161,50 $ par cours de 3 crédits, documentation incluse (en vigueur jusqu'à l'automne 1992).

Inscription

À la Télé-université, il est possible de s'inscrire en tout temps.

LE PROGRAMME DE 30 CRÉDITS* COMPREND :

Six cours obligatoires de 3 crédits chacun :

- ADM 1005 Introduction à la gestion
- ADM 1007 Gestion de l'information dans le bureau*
- ADM 1013 Comportement organisationnel
- ADM 1015 Gestion des ressources humaines
- RIN 4000 Les organisations : une approche systémique
- RIN 4125 Évolution du travail de bureau*

Quatre cours optionnels de 3 crédits chacun parmi les dix cours suivants :

- ADM 8003 Bureautique et organisations
- COM 5000 Communication dans les organisations
- DRT 1080 Droit du travail
- ECO 3003 Économie du travail
- FRA 3006 Rédaction administrative
- INF 1003 Micro-informatique, entreprises et société
- INF 1800 Micro-informatique*
- RIN 2010 Qualité de vie au travail
- RIN 4120 Innovation technologique et organisation du travail*
- SOC 2005 Sociologie du travail*

On peut jumeler ce certificat à deux autres et obtenir le grade de bachelier par cumul de certificats.

* Cours en préparation.

LA FORMATION À DISTANCE

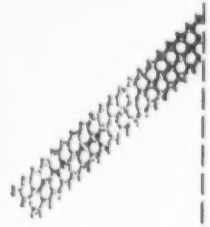
Une solution pour concilier études, travail et famille

Cette formule d'apprentissage consiste à étudier sans se déplacer, grâce à une documentation variée (volumes, cassettes audio et vidéo, disquettes, etc.). De plus, vous bénéficiez de l'aide téléphonique d'une personne-ressource (un tuteur vous est assigné au moment de l'inscription).

Un choix éprouvé

Depuis l'automne 1990, près de 1 000 personnes admises au certificat ont profité des avantages de l'enseignement à distance.

UNE FAÇON DIFFÉRENTE D'ÉTUDIER



Pour étudier, vous avez le choix

- du moment : le matin, le midi, le soir à votre convenance.
- du lieu : au bureau, à domicile, où que vous soyez au Québec.
- du rythme : chaque cours demande six à neuf heures de travail par semaine pendant 15 semaines, à répartir selon votre disponibilité.
- du degré d'autonomie : vous faites appel à votre tuteur autant de fois que vous le souhaitez.

1M3B

Veuillez insérer ce coupon-réponse dans une enveloppe suffisamment affranchie et retournez-le à l'adresse mentionnée au verso.

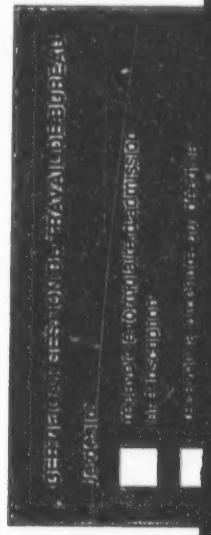
Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

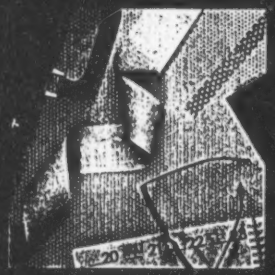
Ville _____ Code postal _____

Téléphone _____



ON
S BESOINS!

ants
ochelaga, 7e étage
0
c)



LA TÉLÉ-UNIVERSITÉ :
UN CHEF DE FILE
DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE
À DISTANCE

Depuis sa création en 1972, la Télé-université, une constituante de l'Université du Québec, a permis à plus de 150 000 personnes d'accéder à des études supérieures ou de se perfectionner dans divers domaines :

- l'administration
- la communication
- l'informatique
- l'éducation
- les sciences
- les sciences humaines
- les sciences sociales

La Télé-université, grâce à sa formule originale et à sa programmation de qualité se présente comme une alternative et un complément à l'enseignement supérieur sur campus.

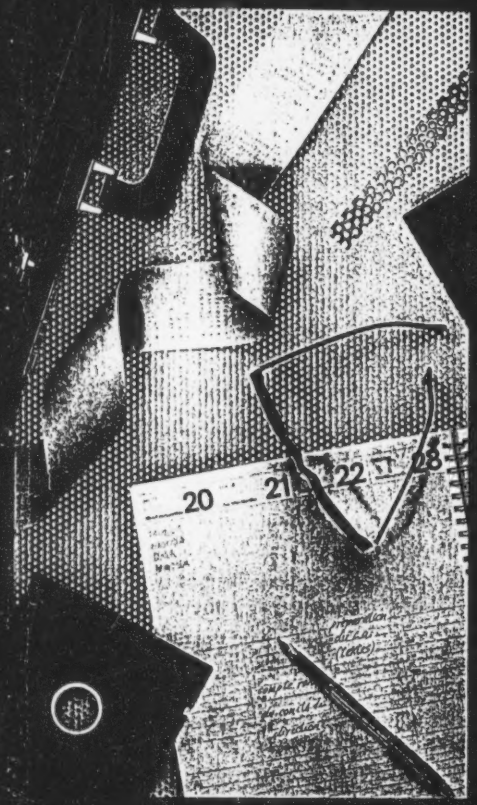
C'EST L'UNIVERSITÉ
DU XXIe SIÈCLE
QUI SE PRÉPARE

Pour obtenir plus d'informations, retournez le coupon-réponse ou téléphonez

à Québec : 418-657-2262 ou 1-800-463-4722

à Montréal : 514-522-3540 ou 1-800-361-6808

TÉLÉ (L'UNIVERSITÉ À DISTANCE) UNIVERSITÉ



CERTIFICAT GESTION DU TRAVAIL DE BUREAU

Université du Québec
Télé-université

LE CERTIFICAT
GESTION DU TRAVAIL DE BUREAU
OFFERT À DISTANCE

une formation unique
adaptée à la réalité professionnelle
et personnelle des secrétaires d'aujourd'hui

La transformation profonde du travail de bureau résultant de l'informatisation et de l'apparition des nouveaux styles de gestion ne fait plus aucun doute.

La vision du travail de bureau s'élargit. C'est l'occasion de revoir la place de chacun et de chacune dans l'organisation.

Dans un tel contexte, la conception même de la fonction de secrétaire est appelée à évoluer.

Sensible à cette réalité, la Télé-université, en collaboration avec la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec inc., a développé **un certificat en gestion du travail de bureau** qui favorise l'enrichissement et l'ajustement des compétences de la secrétaire aux responsabilités nouvelles qu'entraîne l'évolution du travail de bureau.

POUR OCCUPER
LA PLACE
QUI VOUS REVIENT

ANNEXE F

Entrevue téléphonique avec Madame Louise Gaudreau

INFORMATIONS CONCERNANT LA DIPLÔMATION À LA TÉLÉ-UNIVERSITÉ
PROGRAMME DE **CERTIFICAT EN GESTION DU TRAVAIL DE BUREAU**

Nous avons contacté par téléphone Madame Louise Gaudreau (657-2262, poste 322) de la Direction de l'implantation et des services aux étudiants de la Télé-université afin d'obtenir le nombre de diplômé-e-s dans ce programme depuis sa mise sur pied.

Le **Certificat de gestion du travail de bureau** est offert par la Téle-université depuis l'automne 1990. Deux personnes ont actuellement terminé le programme et seront officiellement diplômées le 4 novembre 1992.

ANNEXE G

Statistiques concernant l'âge des diplômés et diplômées

au secondaire professionnel et au collégial professionnel

INFORMATIONS OBTENUES DE M. JEAN-PIERRE DUFORT

Monsieur Dufort est responsable, au MEQ, de la tenue des statistiques concernant les diplomés et diplômées au secondaire professionnel.

Lors d'un contact téléphonique en octobre 1992, je lui ai demandé des statistiques sur l'âges des diplômées dans le programme de D.E.P. en secrétariat général et le programme d'A.S.P. en secrétariat bureautisé, mais il n'a pu fournir celles-ci. Les seules statistiques qu'il nous est possible d'obtenir concernent l'ensemble des programmes de formation professionnelle au secondaire et l'âge moyen des finissants et finisssantes s'établit à 19,7 ans.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science
Direction générale
de l'enseignement collégial

SYSTEME DES SANCTIONS DU COLLEGIAL

DATE : 92 / 10 / 22
HEURE : 09 . 03 . 09

LISTE 5100 - XX , SELECTIONS DEMANDEES POUR LA PRODUCTION DE LA LISTE

****

NUMERO DE LA LISTE CHOISIE ===> 5100-09

REPRESENTATION DES DONNEES ===>	PERIODE OBTENTION	REGION ADMINISTIVE	CATEGORIE ORGANISME	ORGANISME	TYPE DE SANCTION	PROGRAMME	SEXE
	CIVILE	CUMULATIF	CUMULATIF	CUMULATIF	DETAILLE	DETAILLE	DETAILLE

LISTE DES SELECTIONS DEMANDEES :

INTERVALLE ANNEE OBTENTION

89 91

MULTIPLE NUMERO PROGRAMME

41201 41202 41200

SYSTEME DE SANCTION DES ETUDES

LISTE 5100 - 09 : NOMBRE DE SANCTIONS GENERALES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES
PAR GROUPE D'AGE AU 30 SEPTEMBRE ET SEXE
SELON LA PERIODE D'OBTENTION , LA REGION ADMINISTRATIVE ,
LA CATEGORIE D'ORGANISME ET L'ORGANISME

ANNEE CIVILE 1989

****

REGION : CUMULATIF GORIE : CUMULATIF ORGANISME : (XXXXXX) CUMULATIF

REPARTITION DE L'AGE (ANNEE)	---DIPLOME GENERAL--- FEMME	HOMME	TOTAL	-DIPLOME PROFESSIONNEL- FEMME	HOMME	TOTAL	---AUTRES DIPLOMES--- FEMME	HOMME	TOTAL	TOTAL
19				4		4				4
20				385		385				385
21				306		306				306
22				153	1	154				154
23				63		63				63
24				36		36				36
25 - 29				76	1	77				77
30 ET +				44	1	45				45
TOTAL ORGANISME				1,067	3	1,070				1,070
TOTAL CATEGORIE				1,067	3	1,070				1,070
TOTAL REGION				1,067	3	1,070				1,070
TOTAL PERIODE				1,067	3	1,070				1,070

LE PRESENT RAPPORT EST A INTERPRETER EN FONCTION DES SELECTIONS DEMANDEES , VOIR PAGE FRONTISPICE.

SYSTEME DE SANCTION DES ETUDES

LISTE 5100 - 09 : NOMBRE DE SANCTIONS GENERALES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES
PAR GROUPE D'AGE AU 30 SEPTEMBRE ET SEXE
SELON LA PERIODE D'OBTENTION , LA REGION ADMINISTRATIVE ,
LA CATEGORIE D'ORGANISME ET L'ORGANISME

ANNEE CIVILE 1990

****

REGION : CUMULATIF GORIE : CUMULATIF ORGANISME : (XXXXXX) CUMULATIF

REPARTITION DE L'AGE (ANNEE)	---DIPLOME GENERAL--- FEMME	HOMME	TOTAL	-DIPLOME PROFESSIONNEL- FEMME	HOMME	TOTAL	---AUTRES DIPLOMES--- FEMME	HOMME	TOTAL	TOTAL
19				1		1				1
20				383	4	387				387
21				266		266				266
22				163	2	165				165
23				74		74				74
24				41		41				41
25 - 29				95		95				95
30 ET +				68	2	70				70
TOTAL ORGANISME				1,091	8	1,099				1,099
TOTAL CATEGORIE				1,091	8	1,099				1,099
TOTAL REGION				1,091	8	1,099				1,099
TOTAL PERIODE				1,091	8	1,099				1,099

LE PRESENT RAPPORT EST A INTERPRETER EN FONCTION DES SELECTIONS DEMANDEES , VOIR PAGE FRONTISPICE.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science
Direction générale
de l'enseignement collégial

SYSTEME DE SANCTION DES ETUDES

ANNEE CIVILE 1991

LISTE 5100 - 09 : NOMBRE DE SANCTIONS GENERALES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES
PAR GROUPE D'AGE AU 30 SEPTEMBRE ET SEXE
SELON LA PERIODE D'OBTENTION , LA REGION ADMINISTRATIVE ,
LA CATEGORIE D'ORGANISME ET L'ORGANISME

****

REGION : CUMULATIF GORIE : CUMULATIF ORGANISME : (XXXXXX) CUMULATIF

REPARTITION DE L'AGE (ANNEE)	---DIPLOME GENERAL--- FEMME	HOMME	TOTAL	-DIPLOME PROFESSIONNEL- FEMME	HOMME	TOTAL	---AUTRES DIPLOMES--- FEMME	HOMME	TOTAL	TOTAL
				338	2	340				340
20				260		260				260
21				13[illegible]		132				132
22				53	1	54				54
23				46	1	47				47
24				79	1	80				80
25 - 29				59	1	60				60
30 ET +										
TOTAL ORGANISME				967	6	973				973
TOTAL CATEGORIE				967	6	973				973
TOTAL REGION				967	6	973				973
TOTAL PERIODE				967	6	973				973
TOTAL RESEAU				3,125	17	3,142				3,142

LE PRESENT RAPPORT EST A INTERPRETER EN FONCTION DES SELECTIONS DEMANDEES , VOIR PAGE FRONTISPICE.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science
Direction générale
de l'enseignement collégial

SYSTEME DES SANCTIONS DU COLLEGIAL

DATE : 92 / 10 / 22
HEURE : 09 . 09 . 54

LISTE 5100 - XX , SELECTIONS DEMANDEES POUR LA PRODUCTION DE LA LISTE PAGE : 1

****

NUMERO DE LA LISTE CHOISIE ===> 5100-09

REPRESENTATION DES DONNEES ===>	PERIODE OBTENTION	REGION ADMINISTIVE	CATEGORIE ORGANISME	ORGANISME	TYPE DE SANCTION	PROGRAMME	SEXE
	CIVILE	CUMULATIF	CUMULATIF	CUMULATIF	DETAILLE	DETAILLE	DETAILLE

LISTE DES SELECTIONS DEMANDEES :

INTERVALLE ANNEE OBTENTION

89 91

TYPE SANCTION NUMERO PROGRAMME

2

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science
Direction générale
de l'enseignement collégial

SYSTEME DE SANCTION DES ETUDES

LISTE 5100 - 09 : NOMBRE DE SANCTIONS GENERALES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES
PAR GROUPE D'AGE AU 30 SEPTEMBRE ET SEXE
SELON LA PERIODE D'OBTENTION , LA REGION ADMINISTRATIVE ,
LA CATEGORIE D'ORGANISME ET L'ORGANISME

ANNEE CIVILE 1989

****

REGION : CUMULATIF GORIE : CUMULATIF ORGANISME : (XXXXXX) CUMULATIF

REPARTITION DE L'AGE (ANNEE)	---DIPLOME GENERAL--- FEMME	HOMME	TOTAL	-DIPLOME PROFESSIONNEL- FEMME	HOMME	TOTAL	---AUTRES DIPLOMES--- FEMME	HOMME	TOTAL	TOTAL
18 ET -				1	1	2				2
19				38	32	70				70
20				2,440	1,015	3,455				3,455
21				1,965	1,155	3,120				3,120
22				1,079	829	1,908				1,908
23				585	640	1,225				1,225
24				356	392	748				748
25 - 29				822	728	1,550				1,550
30 ET +				973	386	1,359				1,359
TOTAL ORGANISME				8,259	5,178	13,437				13,437
TOTAL CATEGORIE				8,259	5,178	13,437				13,437
TOTAL REGION				8,259	5,178	13,437				13,437
TOTAL PERIODE				8,259	5,178	13,437				13,437

LE PRESENT RAPPORT EST A INTERPRETER EN FONCTION DES SELECTIONS DEMANDEES , VOIR PAGE FRONTISPICE.

LISTE 5100 - 09 : NOMBRE DE SANCTIONS GENERALES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES
PAR GROUPE D'AGE AU 30 SEPTEMBRE ET SEXE
SELON LA PERIODE D'OBTENTION , LA REGION ADMINISTRATIVE ,
LA CATEGORIE D'ORGANISME ET L'ORGANISME

SYSTEME DE SANCTION DES ETUDES

ANNEE CIVILE 1990

REGION : CUMULATIF GORIE : CUMULATIF ORGANISME : (XXXXXX) CUMULATIF

REPARTITION DE L'AGE (ANNEE)	---DIPLOME GENERAL--- FEMME	HOMME	TOTAL	-DIPLOME PROFESSIONNEL- FEMME	HOMME	TOTAL	---AUTRES DIPLOMES--- FEMME	HOMME	TOTAL	TOTAL
18 ET -					1	1				1
19				38	33	71				71
20				2,430	1,026	3,456				3,456
21				1,857	1,195	3,052				3,052
22				1,122	828	1,950				1,950
23				589	568	1,157				1,157
24				346	410	756				756
25 - 29				837	797	1,634				1,634
30 ET +				1,017	424	1,441				1,441
TOTAL ORGANISME				8,236	5,282	13,518				13,518
TOTAL CATEGORIE				8,236	5,282	13,518				13,518
TOTAL REGION				8,236	5,282	13,518				13,518
TOTAL PERIODE				8,236	5,282	13,518				13,518

LE PRESENT RAPPORT EST A INTERPRETER EN FONCTION DES SELECTIONS DEMANDEES , VOIR PAGE FRONTISPICE.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science
Direction générale
de l'enseignement collégial

SYSTEME DE SANCTION DES ETUDES

LISTE 5100 - 09 : NOMBRE DE SANCTIONS GENERALES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES
PAR GROUPE D'AGE AU 30 SEPTEMBRE ET SEXE
SELON LA PERIODE D'OBTENTION , LA REGION ADMINISTRATIVE ,
LA CATEGORIE D'ORGANISME ET L'ORGANISME

ANNEE CIVILE 1991

****

REGION : CUMULATIF GORIE : CUMULATIF ORGANISME : (XXXXXX) CUMULATIF

REPARTITION DE L'AGE (ANNEE)	---DIPLOME GENERAL--- FEMME	HOMME	TOTAL	-DIPLOME PROFESSIONNEL- FEMME	HOMME	TOTAL	---AUTRES DIPLOMES--- FEMME	HOMME	TOTAL	TOTAL
19				36	24	60				60
20				2,360	974	3,334				3,334
21				1,714	1,124	2,838				2,838
22				979	728	1,707				1,707
23				554	538	1,092				1,092
24				390	347	737				737
25 - 29				853	728	1,581				1,581
30 ET +				988	464	1,452				1,452
TOTAL ORGANISME				7,874	4,927	12,801				12,801
TOTAL CATEGORIE				7,874	4,927	12,801				12,801
TOTAL REGION				7,874	4,927	12,801				12,801
TOTAL PERIODE				7,874	4,927	12,801				12,801
TOTAL RESEAU				24,369	15,387	39,756				39,756

LE PRESENT RAPPORT EST A INTERPRETER EN FONCTION DES SELECTIONS DEMANDEES , VOIR PAGE FRONTISPICE.

BIBLIOGRAPHIE

AUTEURS CITÉS DANS LE TEXTE

ARPIN, Roland. 1990, Les nouvelles orientations en gestion des ressources humaines, P.U.Q., 31 pages.

BERNIER, Colette et TEIGER, Catherine, 1990, Le travail en mutation, Éditions St-Martin, Montréal, 167 pages.

BORDELEAU, Yvan, 1987, Comprendre et développer les organisations, Éditions Agence d'Arc inc., Montréal, 300 pages.

CANAL - ISEP, Juin 1991, Information scolaire et professionnelle, cahier spécial, Ministère de l'Éducation du Québec, direction des études sur l'Emploi et les carrières, 87 pages.

CÉFRIO, Septembre 1992, L'informatisation des entreprises québécoises : profil du parc informatique et intentions d'achat, Québec, 77 pages.

DESLAURIERS, Jean-Pierre, 1988, Les méthodes de la recherche qualitative, Presses universitaires du Québec, Sillery, 153 pages.

DESLAURIERS, Jean-Pierre, 1991, Recherche qualitative : guide pratique, McGraw Hill, Montréal, 143 pages.

GAUTHIER, Benoît, 1990, Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données, Presses de l'Université du Québec, Sillery, 535 pages.

GRAWITZ, Madeleine, 1986 (7e édition), Méthodes des sciences sociales, Dalloz, Paris, 1104 pages.

LINDON, Denis, 1989, Le marketing, 2e édition, Éditions Nathan, Condé-sur-Noiraud, 247 pages.

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA SCIENCE DU QUÉBEC, Service de la planification des programmes, Mai 1991, Évolution des inscriptions dans les programmes de formation professionnelle menant à un DEC, à l'enseignement ordinaire et à temps complet, de 1985 à 1990.

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA SCIENCE DU QUÉBEC, février 1991, La relance au collégial, Gouvernement du Québec, Quebec, 313 pages.

SALLENAVE, Jean-Paul, D'ASTOUS, Alain, 1990, Le marketing : de l'idée à l'action, Éditions G. Vermette inc., Boucherville, 481 pages.

BIBLIOGRAPHIE

AUTEURS ET ÉCRITS CONSULTÉS MAIS NON CITÉS

CENTRE CANADIEN DE RECHERCHE EN INFORMATISATION DU TRAVAIL (FRENETTE Michel), Juin 1989, L'analyse des besoins de formation en contexte bureautique : concepts et modèles, 22 pages.

CONSEIL DES COLLÈGES, 1989, L'harmonisation du secondaire et du collégial : l'état et les besoins de l'enseignement collégial : rapport 1988-1989, Gouvernement du Québec, 117 pages.

CONSEIL DES COLLÈGES, 1990, Vers l'an 2000 : les priorités de développement de l'enseignement collégial, Gouvernement du Québec, 73 pages.

CONSEIL DES COLLÈGES, 1991, L'éducation des adultes dans les cégeps : rapport sur l'état et les besoins de l'enseignement collégial, Québec, 133 pages.

DAIGLE, Louis, FAVREAU, Lyse, MOREAU, Nicole, 1991, Outils d'évaluation et de planification : les programmes à l'enseignement ordinaire à temps complet de 1985 à 1990, direction des programmes, Ministère de l'enseignement supérieur et de la Science, Direction générale de l'enseignement collégial, Québec, 355 pages.

DAIGLE, Louis, FAVREAU, Lyse, MOREAU, Nicole, 1991, Outils d'évaluation et de planification : les inscriptions et les sanctions dans les programmes d'études menant à un D.E.C. : l'évolution de 1985 à 1990, Direction des programmes, Ministère de l'enseignement supérieur et de la Science, Direction générale de l'enseignement collégial, Québec, 366 pages.

LE DEVOIR, 1990, La formation de la main-d'oeuvre : le grand défi de l'éducation, Actes du colloque **LIBRE ÉCHANGE ET ÉDUCATION** tenu à Montréal les 22, 23 et 24 novembre 1989, collection REGARD, édition Le Devoir, Montréal, 71 pages.

LESSARD-HÉBERT, Michelle, GOYETTE, Gabriel, BOUTIN, Gérald, 1990, Recherches qualitatives : fondements et pratiques, Éditions Agence d'Arc, Montréal, 180 pages.

MUCCHIELLI, Alex, 1991, Les méthodes qualitatives, coll. Que sais-je?, Paris, Presses universitaires de France, 126 pages.

PAYEUR, Christian, 1990, S'engager pour l'avenir, Communications CEQ, Québec, 115 pages.

POISSON, Yves, 1991, La recherche qualitative en éducation, Presses de l'Université du Québec, Québec, 174 pages.